



Ons Tweede Thuis

KWALITEIT



Voorwoord

Ons Tweede Thuis bestaat dit jaar 50 jaar. Al 50 jaar staan onze locaties gewoon in woonwijken. Midden in de samenleving. Mensen met een beperking wandelen door de buurt, doen er boodschappen of gaan erop uit op de duo-fiets. Op 8, 9 en 10 juni 2018 organiseerde Ons Tweede Thuis een groot festival in het Amsterdamse Bos voor cliënten en hun familie, vrijwilligers, (oud-)medewerkers en overige relaties van Ons Tweede Thuis. Met de blik uitdrukkelijk gericht op de toekomst.

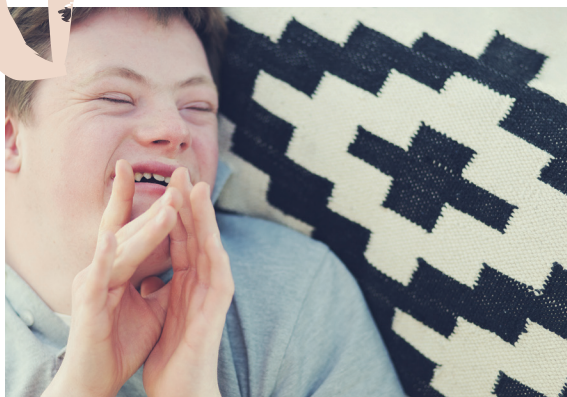
**Hoe ziet de zorg er over 10 of 20 jaar uit?
Welke stappen hebben we dan gezet,
op weg naar een inclusieve samenleving?**

Lukt het om mensen met een beperking nog meer zelfstandig te laten functioneren, met hulp van technologische vooruitgang en in een samenleving die zich verder ontwikkelt?

Al 50 jaar werken we aan kwaliteit van zorg. Dat betekent voor mij luisteren naar mensen met een beperking en hun familie. Wat zou die ander nu echt graag willen? Wat kan hij wel, waarvan ik eerst misschien dacht dat hij dat niet zou kunnen? Wat moet ik gewoon accepteren omdat het bij zijn beperking hoort? Het is belangrijk dat iedereen een stem heeft en dat we elkaar heel serieus nemen. Dat we bereid zijn om onze grenzen te verleggen, zodat we de ander echt persoonsgericht kunnen ondersteunen. Mijn ervaring is dat ontmoeting, contact en een goed gesprek de sleutel is om onszelf continu te verbeteren. Naast de onderzoeken naar tevredenheid van cliënten en medewerkers, interne en externe audits, bevindingen op basis van Inspectiebezoeken, enz. We blijven kritisch kijken naar onszelf, dat hoort echt bij ons werk. Zo werken we aan een veilige en prettige sfeer voor iedereen binnen Ons Tweede Thuis.

Roel de Bruijn, bestuurder

Voel



Inhoud

- 02** Voorwoord
- 05** Inleiding
- 06** Wegwijzer
- ONS TWEDE THUIS
- 10** JIJ&IK
- 12** Kijk op persoonsgerichte zorg
- 16** Kijk op anders organiseren
- 20** Samenwerking en ondersteuning
- RESULTATEN 2017
- 22** Ondersteuning bij een goed leven
- 26** Sameneggenschap
- 28** Maatwerk
- 32** Onderdeel van de samenleving

- 34** Ontwikkelkracht
- 36** Plezier in je werk
- 42** Innovatie
- 44** Feiten en cijfers
- SAMENVATTING EN CONCLUSIES
- 46** Wat gaat goed
- 47** Wat kan beter
- 50** Hoe kan het beter
- BIJLAGEN
- 52** Bronnen
- 54** Tijdlijn
- 56** Colofon

Leeswijzer



Topprestatie!



Bevlogen



nader onderzoeken



Goed



Dat kan beter



Idee



Idee uitbouwen



Succes vieren



Voel

Inleiding

In dit kwaliteitsmagazine 2017 vertellen we wie wij zijn en hoe wij mensen met een beperking ondersteunen. Hoe wij de zorg en ondersteuning binnen Ons Tweede Thuis, maar ook daarbuiten, willen verbeteren. Hoe wij zorgen voor kwaliteit van bestaan en wat we daaronder verstaan. Wij noemen dat goed leven.

Een goed leven is voor ieder van ons verschillend. Ieder mens is uniek en heeft eigen behoeften. Cliënten vragen om persoonsgerichte zorg waarin we de eigen regie helpen vergroten. Cliënten willen weten wat zij kunnen verwachten van de zorg. Medewerkers werken samen vanuit een gedeelde [visie](#). Met dit magazine willen we onszelf inspireren om ons verder te ontwikkelen, om zo de zorg voortdurend te verbeteren.

Dit magazine brengt ons verhaal op zo'n manier in beeld, dat je het als het ware **VOELT**. Onze ervaringen, inzichten en verbetertrajecten delen we met cliënten, familie en medewerkers en met voor ons belangrijke betrokkenen zoals het zorgkantoor, gemeenten en inspectie.

In dit magazine staat welke keuzes we maken en wat we doen. Wat gaat goed, wat kan beter en vooral: hoe kan het beter? We doen dit aan de hand van verhalen, quotes en cijfers en delen uitkomsten uit teamgesprekken, reflecties, onderzoeken en rapportages.

De kracht van vertellen. Dat verbindt en inspireert ons om elke dag samen te werken aan een goed leven voor onze cliënten. Passend bij onze [kernwaarden](#): krachtig, kwetsbaar, lef, verbindend, zelfbewust, bij onze speerpunten en bij JIJ&IK.

Krachtig en kwetsbaar, dat lijkt tegenstrijdig maar we hebben het vaak allebei in ons. Ook Ons Tweede Thuis. We zijn het allebei. Krachtig in al onze deskundigheid en ervaring, in de inzet van zoveel mensen: medewerkers, vrijwilligers, familie, wettelijk vertegenwoordigers en niet te vergeten de mensen die we ondersteunen. Maar ook kwetsbaar, in wat we nog kunnen leren, ontdekken en verbeteren. Het is een mooie combinatie want we hebben een stevige basis van waaruit we ons verder kunnen ontwikkelen. Het is goed om te weten wat je nog kunt verbeteren. En om die verbeterpunten ook te laten zien aan anderen. Het is eigenlijk weer heel krachtig om dat te kunnen en durven doen.



Deze wegwijzer helpt je op weg

WEGWIJZER

“Het is handig om de moeilijke woorden ergens uit te leggen.”

Lid Centrale Cliëntenraad

Kwaliteit in de zorg is belangrijk. Maar hoe meet je kwaliteit? Hoe maak je het zichtbaar? Voorheen werkten we met het kwaliteitssysteem HKZ (Harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector). Sinds 2017 werken we volgens het vernieuwde kwaliteitskader van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (afgekort het KKGZ, <https://www.vgn.nl/artikel/26199>). Dit sluit beter aan bij wat wij belangrijk vinden in de dagelijkse praktijk: een aansprekende visie en duidelijkheid voor cliënten over goede zorg. Het helpt teams om de zorg te verbeteren en biedt handvatten voor bestuurlijke verantwoording. Werken aan steeds betere zorg is een mooi proces. We laten graag zien wat we doen. *Bijvoorbeeld op www.onstweedethuis.nl/goed-leven.*

De vier bouwstenen van het kwaliteitskader



Bouwsteen 1

Cliëntplan op maat

Het cliëntplan komt tot stand in samenspraak met de cliënt en is actueel. Iedereen heeft een



elektronisch cliëntendossier en medewerkers zijn geschoold in het gebruik hiervan. De gegevens zijn veilig, toegankelijk en helpen teams en behandelaars beter samen te werken in de zorg voor een cliënt. Een prestatie!



Bouwsteen 3

Team in gesprek

Teams reflecteren op de vragen: wat gaat goed, wat kan beter en hoe kan het beter.

Het gaat om de kwaliteit van zorg en

ondersteuning. In korte tijd is een toolkit ontwikkeld met een kader en ruimte voor experimenteeruimte. Een prestatie! Vanaf september t/m december hebben 60 van de circa 250 teams kans gezien om te reflecteren. Hun bevindingen zie je terug in dit magazine.



Bouwsteen 2

Ben ik Tevreden

De ervaring van de cliënt staat centraal. We gaan in gesprek, doen klantonderzoek en hebben

daarmee een formele manier om te luisteren naar wat cliënten belangrijk vinden. We hebben een nieuw meetinstrument geïntroduceerd: Ben ik Tevreden. (BIT). Een groep pioniers van gedragsdeskundigen en begeleiders is ermee aan de slag gegaan. In dit magazine tref je de eerste ervaringen. Het ging eerst vooral om de werkwijze. Om deze mogelijk te maken en eraan te wennen. Hierdoor zijn er in dit magazine nog geen resultaten op organisatieniveau zichtbaar. Dat kan nog beter!



Bouwsteen 4

Laten zien wat we doen

Jaarlijks beschrijven we hoe we bouwstenen 1, 2 en 3 vormgeven. Vervolgens gaan we met de medezeggenschaps-

organen in gesprek. We kijken naar verkregen inzichten en borduren voort op goede ideeën. Want waarom zou ieder team het wiel opnieuw uitvinden als we van elkaar kunnen leren? Ook dat is werken aan steeds betere zorg. Zo bouwen we aan een reflectieve organisatie. Dan kunnen we zo goed mogelijk aansluiten op de ondersteuningsvraag.



Dit kwaliteitmagazine

- laat zien wie we zijn (Ons Tweede Thuis: pag.10-21)
- maakt de resultaten uit 2017 zichtbaar (pag. 22-45)
- geeft een samenvatting van de resultaten en laat zien hoe wij willen verbeteren (pag. 46-51)

Verder maakt het magazine zichtbaar hoe het strategisch beleid en de thema's van het kwaliteitskader op elkaar aansluiten. Dit doen we enerzijds door onze resultaten uit 2017 (pag. 22-46) weer te geven op basis van de speerpunten van het strategisch beleid, anderzijds met de thema's van het kwaliteitskader.



De thema's uit het kwaliteitskader

- 1 De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt
- 2 De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie
- 3 De ervaringen van cliënten zelf
- 4 Het samenspel in zorg en ondersteuning
- 5 De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning
- 6 Betrokken en vakbekwame medewerkers
- 7 Geprioriteerde verbetertrajecten

In het rapport herken je de thema's uit het kwaliteitskader aan bovenstaande nummers. Deze thema's (1 t/m 6) en onze eigen speerpunten blijken in de praktijk te overlappen waardoor we ze goed met elkaar kunnen verbinden.



"Ah, nu begrijp ik het verband.... dit geeft me het gevoel weer met de essentie van het werk bezig te zijn.

Daar krijg ik energie van!" Lid projectteam BIT (Ben ikTevreden)

Waar van toepassing wordt in het magazine verwezen naar achterliggende documenten, links naar websites, enz. Dit is een bewuste keuze om de leesbaarheid te bevorderen. Een andere bewuste keuze is die voor de je-vorm. Dit geeft herkenning en gelijkwaardigheid. Een goed leven is immers voor ieder van ons van belang.

Op www.onstweedethuis.nl/goed-leven/team-in-gesprek vind je de resultaten van de teamreflecties in 2017 waaruit we op veel plekken citeren.

ONZE SPEERPUNTEN



Ondersteuning bij het goede leven
We helpen bij het maken van een goed leven



Samenzeggenschap
We beslissen samen wat we willen



Maatwerk
We maken het op maat



Onderdeel van de samenleving
We zien onszelf nog meer als deel van de samenleving



Ontwikkelkracht
De kracht om vooruit te komen



Plezier in je werk
We willen trots zijn op ons werk en er plezier in hebben



Innovatie
We zetten nieuwe manieren in om je goede leven nog beter te maken

"Hij ziet en hoort veel, heeft overal een mening over.
Ook over zijn eigen leven."

Mies (moeder van Maarten)





Ons Tweede Thuis JIJ & IK

JIJ & IK zeggen we bij Ons Tweede Thuis. Jij en ik, met onze talenten en beperkingen. Jij en ik, samen werken we aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke, lichamelijke of meervoudige beperking, niet-aangeboren hersenletsel of autisme. Van alle leeftijden.

We ondersteunen mensen thuis, bij dagcentra, werkprojecten en op werkplekken, in appartementen en woonvoorzieningen. In de regio's Amstelland, Meerlanden, Zuid- en Midden Kennemerland en de gemeenten Amsterdam, Diemen en De Ronde Venen.

Jij en ik komen elkaar tegen in de wijk op straat, op het werk, in de winkels of in onze vrije tijd. Allemaal doen we mee in de samenleving. En dat is wat Ons Tweede Thuis al 50 jaar drijft!

We willen dat de werelden van mensen met en zonder een beperking één wereld wordt. Een wereld waarin wat je wel kunt centraal staat en niet je beperking. We werken met meer dan cliënten, familie, medewerkers en 748 vrijwilligers vanuit vijf kernwaarden die als een kompas werken om de juiste richting aan te geven. Die laten zien wie we zijn en waar we voor staan: krachtig, kwetsbaar, met lef, verbindend en zelfbewust.



SamenFit!

Er is een loopgroep voor medewerkers, cliënten, familie van cliënten en vrijwilligers van OnsTweedeThuis. Via Facebook en website komen zij met elkaar in contact voor trainingen en wedstrijden. De loopgroep is aangesloten bij plaatselijke atletiekverenigingen.

<http://samensfit.onstweedethuis.nl/>



Ons Tweede Thuis

KIJK OP PERSOONSGERICHTE ZORG

Goed leven

Bij een goed leven spelen allerlei factoren een rol zoals meedoen in de samenleving, gezondheid en familie en vrienden. Een goed leven is voor ieder mens belangrijk, dus ook voor jou en mij. We realiseren ons dat dit voor iedereen er anders uit kan zien. Want iedereen is anders en heeft verschillende behoeften, wensen en mogelijkheden. Wat is belangrijk voor jou?

Dialoog

Een vraag, daar begint het mee. Een vraag en een open houding. In plaats van invullen voor de ander een open houding om te vragen: Wat vind jij belangrijk? Waar word jij blij of ontspannen van? Waar ben jij tevreden mee? Waar vind jij je geluksmomenten? Wat vind je moeilijk? Wat heb je nodig?

Het kan zijn dat er een ander nodig is om dit voor iemand te verwoorden. Een ander die zich in hem of haar inleeft, kleine signalen van ongemak of tevredenheid herkent en oog heeft voor wat iemand wel en niet kan aangeven.

We luisteren naar de ander zonder te oordelen. Met respect voor normen en waarden van de ander.

DIALOOG	DISCUSSIE
Tweegesprek	Ja maar
Onderzoeken van de vraag achter de vraag	Ik vind dat.....
Vragen en doorvragen	Eigen mening opdringen
Van de ander iets willen weten	Deponeren van je mening
Aanvullen i.p.v. invullen	Gelijk willen hebben
Nieuwe kennis opdoen	Vasthouden aan eigen visies (patroon)
De kwaliteit/kennis van je collega wordt zichtbaar	Bestaande kennis handhaven
	In de verdediging schieten, er komt geen kennis vrij
Het kan wel als	Het kan niet want....

Als je weet wat de ander belangrijk vindt, dan weet je ook waar je aandacht aan moet geven. Dat zit vaak in kleine dingen in het dagelijks leven, maar die van grote betekenis zijn voor de ander. We maken duidelijk welke keuzes en mogelijkheden er zijn, op een manier die past bij de cliënt en de vraag. Het gaat erom zoveel mogelijk zelf keuzes kunnen maken en ruimte vinden voor ontwikkeling. We onderzoeken wat iemand kan en aankan, en stemmen afstand en nabijheid daarop af.

Ondersteunen bij een goed leven, oftewel: Ben ik Tevreden?

Alle onderwerpen die iemand belangrijk vindt voor een goed leven, zijn onder te brengen in acht gebieden (ook wel bekend als de domeinen van Schalock).

Hoe leef ik gezond *lichamelijk welbevinden*

Fysiek welbevinden gaat over lichamelijke gezondheid én aandacht voor ontspanning, gezonde voeding en lichaamsbeweging. Voel je je gezond? Heb je balans in je dag-nachtritme? Geniet je van het eten? Eet en beweeg je voldoende? Zit je goed in je vel en kom je buiten?

Hoe voel ik mij *Psychisch welbevinden*

Psychisch welbevinden gaat over gevoel van veiligheid, om kunnen gaan met stress en kunnen ontspannen. Je kunt jezelf zijn als er ruimte is voor de eigen culturele achtergrond of spiritualiteit. Zie je er ontspannen uit? Herkent je begeleider signalen van ongemak? Zijn er geluismomenten? Zijn er dingen in het leven waar je echt van kan genieten?



Wat wil ik leren *persoonlijke ontwikkeling*

Dit gaat over het vergroten van vaardigheden door bijvoorbeeld een opleiding of training. Het gaat ook over waardevolle activiteiten of werk, op een veilige manier. Activiteiten of werk die zorgen voor een betekenisvolle invulling van je dag. Bijvoorbeeld doordat je ervaart dat je een bijdrage levert. Wat zou je nog graag willen en wat heb je nodig om dat te leren? Of wat geeft je ontspanning en hoe kunnen we dat onderdeel maken van de dag?

Wat beslis ik zelf *zelfbepaling of eigen regie*

We geven ruimte aan zelfbepaling oftewel eigen regie, aan zelf keuzes kunnen maken. Niet iedereen uit dit op eenzelfde manier. We helpen je waar mogelijk om je wensen te ontdekken of om vragen en wensen te uiten. Medewerkers zijn alert op jouw kleinste signalen en

uitingen. We proberen ons zo goed mogelijk in te leven in wat voor jou belangrijk is. Dit doen we samen met belangrijke personen in jouw leven. Autonomie en recht op bescherming kan soms op gespannen voet staan met goede zorg. Het is dan extra belangrijk om met elkaar in gesprek te gaan en te zoeken naar maatwerk.

Welke mensen ken ik *interpersoonlijke relaties*

Vriendschappen, familie of gezin en relaties zijn belangrijk. Bij kinderen is het vanzelfsprekend dat ouders of verzorgers een belangrijke rol spelen. Maar in elke levensfase heeft vrijwel ieder mens belangrijke personen in zijn leven. Het kan ook gebeuren dat je netwerk verandert. Zijn er genoeg mensen om je heen bij wie je je prettig voelt?

Waar hoor ik bij *deelname aan de maatschappij*

Ieder mens kan meedoen in de maatschappij. Daar staan wij voor bij Ons Tweede Thuis. Dat kan op allerlei manieren, bijvoorbeeld door werk, boodschappen doen of meedoen bij de sportclub in de buurt. Is er contact met de omgeving? Doe je mee met activiteiten in de buurt?

Wat is van mij *materieel welbevinden*

Materieel welbevinden betekent dat er een fijne plek is waar je woont en waar je werkt of waar je dagbesteding hebt. Met spullen waarbij je je prettig voelt zoals je lievelingsmuziek of bepaalde kleding. Dat je voldoende geld hebt om rond te komen.

Wat mag/moet ik doen *rechten*

Ieder mens heeft dezelfde rechten. Recht op vrijheid, op gelijkheid, op zelfbeschikking, op privacy, familieleven en op lichamelijke integriteit. Daarnaast heeft iedereen recht op bescherming en goede zorg. Bij Ons Tweede Thuis geven we samen vorm aan deze rechten zodat iedereen zich veilig, geliefd, gewaardeerd en verbonden voelt. Wordt je privacy gerespecteerd? Worden signalen opgepakt door de omgeving?

Samen in een netwerk

Ieder mens heeft belangrijke personen in zijn leven: ouders, partner of broers en zussen. In de driehoek cliënt-familie-begeleider werken we met elkaar samen en zijn we in gesprek. Andere familieleden, vrienden of vrijwilligers kunnen ook belangrijk voor je zijn. Binnen het netwerk kunnen we meer voor elkaar betekenen. Je hebt met nog meer mensen te maken zoals huisgenoten, collega's en zorgprofessionals. We gaan uit van samenzeggenschap: samen beslissen. Dat kan ingewikkeld zijn met zoveel mensen, maar we zien er ook een kracht in: jij en ik kunnen elkaar aanvullen en versterken.

Professionaliteit

We willen dat de zorg en ondersteuning goed en deskundig is. De samenwerking met verschillende professionals, van binnen en buiten Ons Tweede Thuis, helpt ons maatwerk te leveren en onze kennis te vergroten. We werken methodisch en zoveel mogelijk *evidence based* (hierbij wijst onderzoek uit dat het werkt) of *practice based* (hierbij wijst de praktijk uit dat het werkt). We delen kennis en vergroten door actief wetenschappelijk onderzoek te doen. We reflecteren op wat we doen en willen steeds beter worden. We blijven onszelf ontwikkelen zodat we mensen met nieuwe zorgvragen kunnen helpen of verder kunnen helpen om tot het juiste aanbod te komen.

**Een goed leven is dat iemand me accepteert zoals ik ben,
en ik in een omgeving ben die ik prettig vind**

Tim

Sjoerd, ik ben dolverliefd op hem | Britt | Een leven waarin iemand zijn kwaliteiten kwijt kan en zich gehoord voelt | Sandra | Als je mensen om je heen hebt die aan gedrag of gezicht kunnen zien of het goed gaat | Ilona | Genegenheid en begrepen worden | Bettine | Dat het goed met mij gaat. Dat ik fijne begeleiders om me heen heb die me begrijpen | Jessica | Zolang de begeleiding de cliënt goed begrijpt | Hans | Zichzelf kunnen zijn in een veilige omgeving | Sietske | Een gezond leven | Sharona | Als ik geen pijn heb en geen problemen | Manon | Genieten van de dingen die voor jou mooi en prachtig zijn | Emily | Mensen geen oorlog maken maar praten over problemen ipv pang pang en tjak tjak | Bart | Kansen krijgen zodat je je kunt blijven ontwikkelen | Mascha | Je mogelijkheden optimaal kunnen ontwikkelen en je verbonden voelen met anderen | Paula | Met respect behandeld worden en een zinvolle invulling van je dag | Stefanie | Jezelf kunnen ontwikkelen maar ook niet overvraagd worden | Elly | Dat je zelf je keuzes mag maken | Gineke | Andere mensen blij maken en af en toe een dolletje met elkaar | Johan | Wat me raakt is hoe fijn Britt en Sjoerd het samen hebben. Een vonk...? Die is bijna zichtbaar! | Chris Zegers | Goed gezond sporten en eten | Steven | Veel plezier met elkaar hebben en leuke dingen doen | Sheroma | Dat ik hier voor altijd kan blijven | Ivanka | Als ik wordt geholpen en rust om me heen heb | Annemieke | Sociaal en creatief bezig zijn | May | Dat andere mensen voor elkaar klaar staan | Stijn | Dat je wordt geaccepteerd zoals je bent | Roxanne |

“We hadden een verkeerd beeld van
elkaar en dat werd er niet beter op.”

Team woon- en dagcentrum Schoolweg





Ons Tweede Thuis

KIJK OP ANDERS ORGANISEREN

Een goed leven is voor iedereen verschillend. Ondersteunen doen we al 50 jaar maar de tijden en de zorg veranderen en daar willen we op een goede manier op aansluiten. Het kwaliteitskader geeft ons goede bouwstenen en een kader om aan de slag te gaan.

Op www.onstweedethuis.nl/goed-leven staat allerlei informatie, inclusief de verschillende middelen en methodes die we gebruiken.

Anders organiseren daar geloven wij in



Sinds 2015 werken we als zelforganiserende teams. Een andere manier van werken is niet van de ene op de andere dag voor iedereen vertrouwd.

In de loop der tijd is steeds duidelijker geworden hoe een zelfstandig team succesvol werkt. En welke uitgangspunten belangrijk zijn.



- Teams weten welke doelen er zijn, welke middelen zij hebben, wat zij zelf kunnen beslissen, hoe zij moeten rapporteren en waar zij verantwoordelijk voor zijn. Zij maken zelf hun jaarplan.
- De cliënt staat écht centraal: alles moet leiden tot verbetering van de kwaliteit van leven van de cliënt. Uiteraard binnen de budgetten die er zijn. We vragen ons voortdurend af: wat levert dit de cliënt op?
- Samenwerken in een open sfeer: teams kennen de kwaliteiten van de medewerkers en kijken waar zij elkaar aan kunnen vullen. Elkaar de ruimte geven om je te ontwikkelen.
- Medewerkers en teams nemen hun verantwoordelijkheid. Zij voelen de ruimte om de zorg samen met cliënten en ouders vorm te geven en maatwerk te bieden.
- Leidinggevendens laten weten wat zij verwachten van een team.
- Wie het weet mag het zeggen.



We werken samen op basis van gelijkwaardigheid. Vakmanschap, vertrouwen, verbinden en elkaar inspireren ondersteunen dit proces. We zijn allemaal verantwoordelijk; eigenaarschap maakt enthousiast.

Soms lijkt het prettig dat een leidinggevende precies zegt wat wel en niet mag.

Maar toch merken we dat het prettig is om ruimte te krijgen om zelf uit te vinden wat het beste is.



2017: de flow is voelbaar in de organisatie. We zijn voortdurend op zoek naar het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning.

De basis is er: we vertrouwen op het gezond verstand en vakmanschap van onszelf als medewerkers. We gaan goed in gesprek met de mensen die we ondersteunen. Het strategisch beleid en de kernwaarden werken als een kompas en komen terug in de jaarplannen op de locaties. We zijn aan de slag gegaan met de Ben ik Tevreden-gesprekken en de teamreflecties. Dit leverde ons 'aha-momenten' op die aanmoedigen om door te gaan op de ingeslagen weg.

Er zijn mooie verhalen, ervaringen en aha-momenten om elkaar te inspireren.

De communicatie over dit proces verloopt via het Magazine JIJ&IK, interne nieuwsbrieven, berichten op intranet en www.onstweedethuis.nl/goed-leven.

Het is een uitdaging om de gehele organisatie mee te nemen in dit proces. We werken aan de samenhang tussen strategisch beleid, kernwaarden en de thema's van het kwaliteitskader. We maken herkenbaar wat we dagelijks doen. We stimuleren de beweging van 'anders denken naar anders doen'. We hopen dat dit magazine de gesprekstafel bereikt en tot inspiratie leidt. We leren en ontwikkelen ons in een continu proces naar steeds betere zorg voor onszelf en de gehele sector.



- Eerst vertellen, dan tellen
- Wij voeren de dialoog
- Hoe tevreden ben ik?
- Regelarm en efficiënt
- Intern verbeteren, extern verantwoord
- Na stap 1 volgt stap 1
- Elke dag een beetje beter



Het aha-moment

Neem de tijd en rust om na te denken. Dan komt een aha-moment vaak vanzelf. Aha-momenten helpen om ingewikkelde zaken anders te zien. Om tot inzicht te komen.

En... ze geven energie.



Ons Tweede Thuis

SAMENWERKING EN ONDERSTEUNING

In het afgelopen jaar stond de vraag centraal 'hoe kunnen we teams sterker maken?'. Meer vertrouwen op wat je ervaart dan op wat er gemeten wordt, verbetert de kwaliteit van zorg. Niet te veel kaders, maar teams de ruimte geven om een eigen beweging te maken met als uitgangspunt: wie het weet mag het zeggen. En natuurlijk leren van onze fouten.



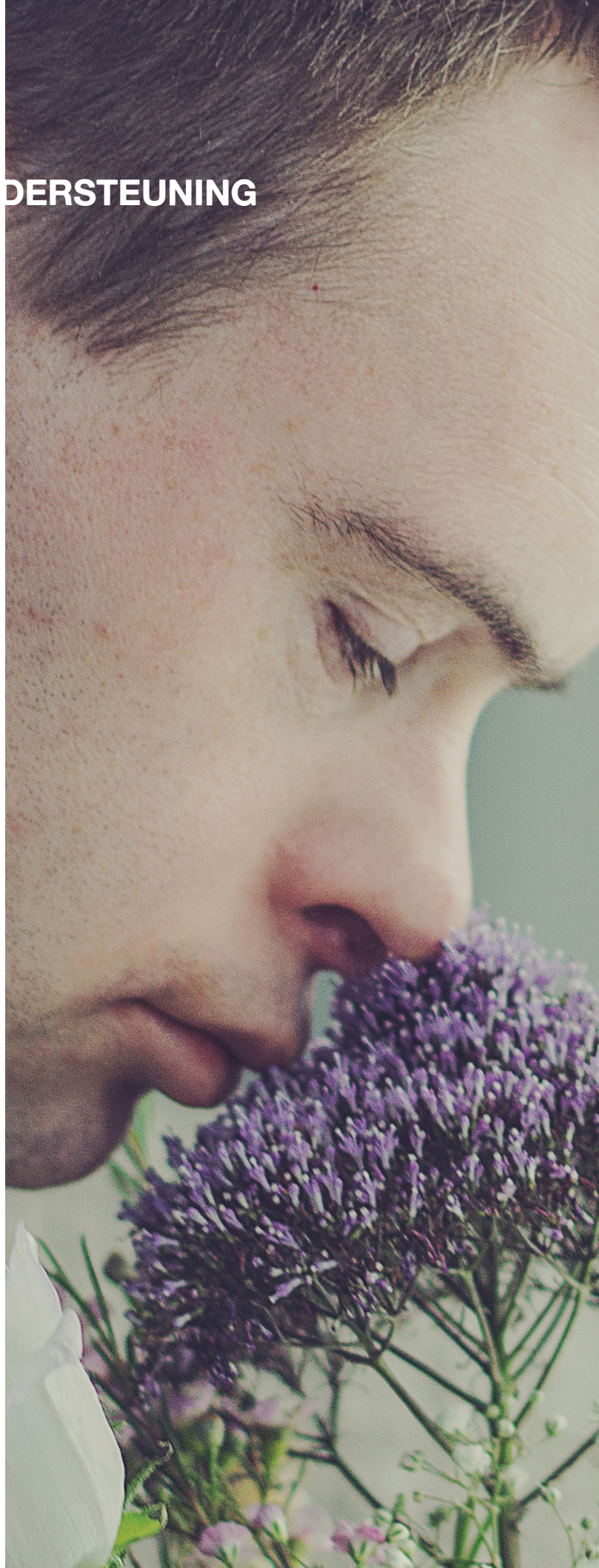
We ontdekken wie we willen zijn in tijden van verandering. Daarin vinden we het belangrijk om in gesprek te blijven met belangrijke betrokkenen.

"Kies bewust om de dialoog niet met de arts of gedragsdeskundige te starten maar bijvoorbeeld met een adl-medewerker of assistent-begeleider."

Soms ervaren we een 'spagaat' tussen hoe we gewend zijn te denken en het anders willen doen. Of als het spannend wordt, is een roep om kaders eigenlijk vragen om veiligheid. Toch vindt het merendeel van de medewerkers het fijn om ruimte te ervaren om zelf uit te vinden wat het beste is.



Anders organiseren op basis van vakmanschap, vertrouwen, verbinden en inspiratie. We geven er de voorkeur aan om denkers en doeners samen om tafel te zetten. Veel medewerkers van Ons Tweede Thuis willen samen ontdekken, experimenteren en stimuleren, dat maakt proactief. Taken zijn herverdeeld en medewerkers voelen zich verantwoordelijk. Dat maakt enthousiast en motiveert. Bovendien nodigt het uit om nauwkeurig te werken. Beleidsdagen versterkten dit proces, bijvoorbeeld de beleidsdag van juni 2017. Deze dag had als thema: hoe denken wij over kwaliteit. Wat vinden wij belangrijk?



Ik vertel je in geuren en kleuren...

Een compliment is leuk om te geven
en te ontvangen!

*Afbeelding uit de serie van vijf complimentenkaarten
gemaakt voor en door cliënten en medewerkers.*

Hoe borgen we kwaliteit in de dagelijkse praktijk?



Een nieuwe ontdekking was de toegevoegde waarde van de ervaringsdeskundigen. Cliënten als ervaringsdeskundigen zijn al niet meer weg te denken bij Ons Tweede Thuis. Toch begonnen zij pas in 2017. Inmiddels zijn er twee groepen getraind. Zij dragen bij aan de inhoud van onze *serious games*, voor wetenschappelijk onderzoek. Zij helpen ons met heldere communicatie. Ervaringsdeskundigen, medewerkers en leidinggevendenden samen in gesprek op een beleidsdag gaf een enorme meerwaarde. Dat blijven we doen! <https://www.youtube.com/watch?v=Z3NUTchYEfE>

“Bijzonder om te ervaren dat iets nieuws meteen zo vertrouwd voelt, dat je je niet meer kunt voorstellen het niet te doen.”



We zijn tweeënhal jaar op weg in het anders organiseren. Het proces gaat voort, de meesten van ons ervaren dat we op de goede weg zijn. Dit is niet altijd gemakkelijk geweest. Bijvoorbeeld om een goed antwoord te vinden op de vraag 'hoe staat het met de zelfstandigheid van de teams en wat betekent dat voor de rol en de taak van het begeleidingsteam (behandelaar, arts en locatiemanager)'. We zijn onszelf opnieuw aan het uitvinden en dat doen we goed.



Iedere keer een stukje verder op weg naar maatwerk en aansluiten op de ondersteuningsvragen, op basis van een dialoog; met vertrouwen en inzet van vakmanschap. We zorgen ervoor dat we in de hele organisatie dezelfde taal spreken, bijvoorbeeld door te schrijven in begrijpelijke taal, dan is het voor ieder van ons prettig. We delen verhalen, worden daarmee transparanter. We stellen elkaar vragen, een effectieve manier om de dialoog te starten.



“We vinden het ook belangrijk dat cliënten zich goed voelen. We willen wel dat cliënten zelf mogen bepalen of zij meedoen.”

Reflectie Centrale Cliëntenraad

“Ben ik Tevreden vinden we een mooie manier. Het gaat om jouw verhaal en mening. Het maakt niet uit wat anderen vinden.”

Reflectie Centrale Cliëntenraad

Om de methode goed toe te passen hebben begeleiders en gedragsdeskundigen een training Ben ik Tevreden gevolgd. Vanaf november 2017 passen we Ben ik Tevreden toe. Er zijn in november-december 106 vragenlijsten ingevuld. We streven ernaar dat elke cliënt in 2018 een BIT-gesprek heeft gehad. Dan hebben we ook een beeld op locatie- en organisatieniveau en kunnen we trends analyseren.



Ondersteuning BIJ EEN GOED LEVEN

Onze eerste verantwoordelijkheid is cliënten ondersteunen.

THEMA
3

Ben ik Tevreden

In 2017 heeft Ons Tweede Thuis gekozen voor het cliëntervaringsinstrument 'Ben ik Tevreden' (BIT). Dit is hét instrument ter ondersteuning van een goed leven van onze cliënten. Ben ik Tevreden helpt begeleiders om écht in gesprek te gaan met cliënten en hun familie. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de waarderende dialoog, een methode die het gesprek tussen cliënt en begeleider ondersteunt. Aan de hand van een gesprekslijst gaan cliënt, of familie, en begeleider in gesprek over verschillende onderwerpen (de levensdomeinen van Schalock). Ben ik Tevreden is in korte tijd onderdeel geworden van de cliëntplancyclus.



THEMA
5

Hoe zorgen wij voor veilige zorg?

Voor een goed leven is veilige zorg een basisvoorwaarde. Daarbij hoort een goed beheer van medicatie en zorgvuldig handelen. Specialistisch verpleegkundigen spelen hierbij een belangrijke rol. Zij trainen de medewerkers op de locaties, nu ook via e-learning en een *skillslab* (een oefenomgeving). In 2017 zijn medewerkers getraind in allerlei risicovolle handelingen zoals katheters en stoma's toedienen, bloedsuiker prikken, injecteren, sondevoeding en toedienen van zuurstof.



Wat kan beter? De meeste risico's liggen op het gebied van medicatie en risicovolle handelingen. De specialistisch verpleegkundigen hebben geen toegang tot het medisch dossier van cliënten. Dit werkt niet goed in de praktijk. Zij kunnen ook de afspraken over gebruik van medicatie in het elektronisch cliëntendossier niet inkijken. Dat gaan we regelen.



VeiligPlus

Twee locaties hebben op basis van een pilot gewerkt met de VeiligPlus-aanpak. Kern van de VeiligPlus-aanpak is een dialoog over gezond en veilig werken. De methodiek laat zien dat zodra medewerkers, leidinggevend en bestuur met elkaar praten over dilemma's op het gebied van gezond en veilig werken, er vaak een oplossing blijkt te zijn. Die dialoog resulteert in een gezonder organisatieklimaat, wat weer leidt tot gezondere medewerkers. "Het mooie van deze methodiek is de praktische insteek. Bijvoorbeeld: hoe is de bedrijfshulpverlening geregeld. Gaandeweg het proces durf je steeds verder te gaan en voor je het weet voer je een goed gesprek over het gevoel van onveiligheid dat er is."

THEMA 5

Teams over medicatie

De teams vinden het belangrijk dat zij het beheer van medicatie op orde hebben. Wat nog beter kan: het aftekenen van medicatie en de werkwijze regelmatig evalueren. Nieuwe medewerkers kunnen met e-learning snel ingewerkt worden op het gebied van medicatie. Een leer-managementsysteem kan helpen bij het digitaal autoriseren van medewerkers (het toestemming geven voor medische handelingen). Medewerkers krijgen automatisch een bericht als hun autorisatie afloopt en kunnen dan zelf actie ondernemen om hun autorisatie te actualiseren.



THEMA 5

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Alle locaties hebben aandachtsfunctionarissen voor de Meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling. Er is een commissie Mishandeling en seksueel misbruik. In 2017 heeft het auditteam acht locaties bezocht in het kader van cliëntveiligheid rondom misbruik en mishandeling.



Sommige medewerkers willen meer kennis over misbruik en mishandeling. Anderen zijn bang dat de relatie met familie onder druk komt te staan als zij een vermoeden van misbruik bespreken. Het zou ook prettig zijn als er in het elektronisch cliëntendossier een afgeschermd plek is waar medewerkers privacygevoelige informatie kunnen uitwisselen.

"We hebben goed zicht op gezondheidsrisico's in het samenspel met artsen verstandelijk gehandicapten, specialistisch verpleegkundigen en gedragsdeskundigen."

Reflectie medewerkers primair proces

THEMA 2

SamenFit

Een gezonde leefstijl is belangrijk voor een goed leven. Enkele jaren geleden was hiervoor te weinig aandacht. Inmiddels hebben we dat een impuls gegeven met SamenFit. Voldoende beweging, gezonde voeding en een goed evenwicht tussen activiteiten en ontspanning. Dat vergt maatwerk want elke cliënt is weer anders. In 2017 is er veel aandacht geweest voor vitaliteit, waaronder workshops voor begeleiders en cliënten om gezonder te koken. samenfit.onstweedethuis.nl.



THEMA 2

Teams over vitaliteit

Teams zijn trots op de toegenomen bewustwording over vitaliteit, vers koken en meer bewegen.

"We eten veel gezonder en de meeste bewoners zijn aanzienlijk afgevallen."

Team woon- en dagcentrum Schoolweg

Teams zoeken nog naar manieren om vitaliteit echt iets van de cliënt zelf te laten worden. Het is goed om er in de driehoek cliënt-familie-begeleider over te praten: wat betekent vitaliteit voor je, vinden we dezelfde dingen gezond? Cliënt, familie, de diëtiste en SamenFit overleggen wat het doel wordt. Vrijwilligers spelen een rol: zij kunnen cliënten helpen om meer te bewegen.

THEMA 5

Incidentmelding bij IGJ

In 2017 zijn twee incidenten gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg & Jeugd. Dat leidde tot verschillende verbeteringen zoals het actualiseren van het valbeleid en het ontwikkelen van een screeningsprotocol van osteoporose. Teams hebben werkafspraken aangescherpt, zoals het lezen van de dagrapportage bij aanvang van de dienst. En wanneer er externe zorgverleners betrokken



worden bij de zorg voor een cliënt, dan letten medewerkers er scherper op dat zij een actueel en compleet beeld van de situatie geven. Waarbij zij goed kijken naar wat er in de afgelopen periode voor bijzonderheden zijn voorgevallen. Medewerkers ervaren spanning tussen enerzijds de eigen regie en vrijheidsverruiming van de cliënt en anderzijds veiligheid. Er zijn dan in overleg met cliënt en familie nieuwe afspraken nodig waarbij eigen regie en veiligheid in balans zijn.



THEMA 3

Teams over incidenten

We moeten gezamenlijk goed afspreken hoe we incidenten melden: wat meld je wel en wat meld je niet. Ook de evaluatie kan beter, om herhaling te voorkomen. Een van de teams zet hier een procesbegeleider op in. Deze bespreekt de incidentmeldingen met het team met behulp van intervisie.

THEMA 5

Conclusie

In het proces van anders organiseren vinden we loslaten en experimenteren van belang. Omgaan met incidentmeldingen is in het team ondergebracht bij een aandachtsfunctionaris. Deze medewerker ontvangt de incidentmeldingen en onderneemt desgewenst actie. De teams bespreken de incidentmeldingen in het teamoverleg en stemmen verbeteracties af, eventueel in overleg met de leden van het begeleidingsteam. Vertrouwend op vakmanschap van de teams is dit een zorgvuldig proces. Dit heeft wel een keerzijde, we zijn de zichtbaarheid op organisatieniveau wat kwijt geraakt nu het werk minder top-down is georganiseerd.



THEMA 5

Teams over agressie

Op sommige locaties is het aantal incidenten met agressie minder geworden. Medewerkers zijn daar terecht trots op. Door het werken met signaleringsplannen kunnen we spanning eerder herkennen en daarop anticiperen en zo spanning voorkomen.



Aandacht voor nazorg bij incidenten nu we anders georganiseerd zijn, is een verbeterpunt in verschillende teams.

“Hoe zorgen we voor elkaar, hoe zorgen we voor de cliënt die slachtoffer is geworden van een incident. Hoe kunnen we patronen herkennen? Het zit hem in kleine dingen, we voorkomen dat agressie verder oploopt.”

Team woonvoorziening Getsewoud



Een team maakte een andere teamindeling zodat de kwaliteiten van de medewerkers beter aansluiten bij wat cliënten nodig hebben. Als er risico is op agressie op een locatie, leren medewerkers technieken om daarmee om te gaan. Bijvoorbeeld via de training Controle Fysieke

Beheersing of LEFtraining. Er is een duidelijke wens voor maatwerk. De huidige capaciteit geeft niet altijd de ruimte om snel in te kunnen spelen op een behoefte van een team. Komend jaar werken we toe naar een platform BOPZ/

vrijheidsvergroting in het kader van de nieuwe Wet Zorg en Dwang. De verwachting is dat dit ook van invloed zal zijn op het scholingsaanbod.

“Kan het een verbetertraject zijn om de zichtbaarheid van incidenten op locatie- en organisatieniveau te verbeteren? Zodat er een overzicht is op de trends en kwaliteit van de follow-up.”

Reflectie Centrale Familieraad



THEMA 5

Triple C

Wanneer er sprake is van moeilijk verstaanbaar gedrag wil Ons Tweede Thuis meer met Triple C gaan werken. De drie C's staan voor cliënt, coach en competentie. Coaches (begeleiders) ondersteunen cliënten door op basis van een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie samen competenties op te bouwen. Toepassing van de methode kan ervoor zorgen dat het aantal agressie-incidenten daalt.



In 2017 is deze methode bij vier cliënten toegepast. Ook hebben we een toolkit gemaakt om met de methode te kunnen werken. In 2018 worden 40 mensen getraind in de methodiek.



Domeinen van Schalock

Na de training volgt een plan hoe we Triple C op de locaties IJweg en Sluis-Zicht in praktijk kunnen brengen. We gaan een methodiek ontwikkelen die Triple C en Gentle Teaching combineert. Belangrijke uitgangspunten zijn: ondersteunen op basis van wederzijds vertrouwen, minder beheersmatig werken en zinvolle dagbesteding. Op basis van de ervaringen verspreiden we deze methode daarna verder in de organisatie.

THEMA 5

Teams over veiligheid



Veiligheidszorg is veelomvattend. Taken en verantwoordelijkheden rondom medicatie en bijvoorbeeld bedrijfshulpverlening zijn goed in de teams ondergebracht. Medewerkers zijn opgeleid en werken proactief. Dit zorgt voor minder incidenten. E-learning en andere vormen van digitale ondersteuning kunnen vakmanschap bevorderen. Teams vinden flitskaarten, zoals bij andere projecten gebruikt worden, waardevol en suggereren om er ook op dit gebied een te maken.

THEMA 5

Domotica



Met name de grote wooncentra werken met communicatieapparatuur voor veiligheid in de nacht. We beschikken over betrouwbare systemen die eenvoudig te bedienen zijn door cliënten en medewerkers waarbij de privacy wordt gewaarborgd. De systemen worden centraal bediend. Vaak vanuit een computer op kantoor van de nachtdienst, of met behulp van telefonie als de nachtdienst de ronde loopt, tot in de kamer bij de cliënt. Afspraken hierover staan in het cliëntplan. Nadeel van het systeem is dat de nachtrapportage in geval van bijzonderheden apart opgenomen moet worden in het ECD/cliëntplan; een koppeling tussen beide programma's ontbreekt.

SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

THEMA 2

- Vitaliteit echt iets van cliënt laten worden, bespreken in driehoek.

THEMA 3

Ben ik Tevreden

- Elke cliënt heeft in 2018 een BIT-gesprek gehad.
- Cliëntervaringen (BIT) op locatie- en organisatieniveau in kaart brengen en trends analyseren.

THEMA 5

Veilige zorg

- Risico's op het gebied van medicatie en risicovolle handelingen verkleinen.
- Evaluatie van incidenten verbeteren om de kwaliteit van zorg te verbeteren.
- Zichtbaarheid van incidenten op locatie- en organisatieniveau verbeteren.
- Aandacht voor nazorg bij incidenten.
- Met Triple C werken aan een goed leven voor cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag

ECD

- Medisch specialisten krijgen toegang tot (medisch) dossier en medische afspraken.
- Afgeschermde plek in ECD voor privacygevoelige informatie.
- Koppeling ECD met zorgcommunicatieapparatuur.

Leren en ontwikkelen

- Kennis over misbruik en mishandeling vergroten.



We beslissen samen wat we willen

SAMENZEGGENSCHAP

We beslissen samen wat we willen, dat is sameneggenschap. De mensen die we ondersteunen, de wettelijk vertegenwoordigers en familie, de medewerkers, vrijwilligers, andere zorgverleners en gemeentes. We maken goede afspraken en de cliënt heeft zoveel als mogelijk zelf de regie.

THEMA
4

De driehoek



Familie is belangrijk voor cliënten. Dat ondersteunen wij. Zij zijn deskundigen bij uitstek. Zij kennen de cliënt het beste. De relatie cliënt-familie-begeleider is belangrijk. Medewerkers volgen daarom een training 'de dynamische driehoek'. Er was veel vraag naar deze training. In de eerste helft van 2018 worden drie nieuwe trainers opgeleid.

"Niet alle cliënten vinden het fijn dat, in het kader van de 24-uursvisie, iedereen zomaar mee kan lezen in het cliëntplan."

Reflectie Centrale Cliëntenraad

THEMA
4

Teams over samenwerking driehoek en netwerk



Medewerkers zitten soms met vragen als 'hoe ga ik om met kritische ouders?' of 'hoe spreek je verwachtingen goed naar elkaar uit'. Soms willen medewerkers ouders nog meer betrekken. Het komt allemaal aan bod in de training 'de dynamische driehoek'. Er zijn verschillende ideeën om elkaar beter te leren kennen en het netwerk meer te betrekken: ouderavonden, ouders uitnodigen voor weekendactiviteiten, meer en beter communiceren via de nieuwsbrief, een fotoboek maken van begeleiders.

"We hebben met het netwerk afgestemd hoe zij op de hoogte gehouden willen worden over belangrijke zaken"

Team woonvoorziening Groenhof

THEMA
4

Teams over samenwerking wonen en dagbesteding

Er is steeds betere samenwerking tussen wonen en dagbesteding. Het kan niet anders of er zijn ook verbeterpunten. Soms is er een wij-zij-gevoel. Meer met elkaar praten en op tijd feedback geven is dan belangrijk, bijvoorbeeld in de teamvergadering. Net als gezamenlijk het cliëntplan



schrijven zodat je als persoonlijk begeleider van wonen en van dagbesteding in gesprek blijft. En regelmatig (eenmaal per half jaar) een gesprek inplannen tussen de persoonlijk begeleiders van wonen en dagbesteding.

THEMA
4

Vrijwilligers

Er zijn circa 750 vrijwilligers actief bij Ons Tweede Thuis. Het maakt het leven een stuk leuker als je met een vrijwilliger op stap kunt of gewoon even extra aandacht krijgt. Nieuw zijn de budgetvrijwilligers. Zij helpen bij belastingaangifte, bij budgetteren, enz. In 2018 gaan we ook actief op zoek naar de af-en-toe-vrijwilliger. Zij helpen zo nu en dan bij activiteiten. Wij zijn erg blij met hun inzet.

THEMA
4

Medezeggenschap

Op allerlei plekken praten cliënten en hun familie mee. Dat doen zij ook in de locatieraden en familiecommissies op de locaties en in de Centrale Cliëntenraad en Centrale Familieraad. De jaarverslagen staan op www.onstweedethuis.nl/medezeggenschap ([jaarverslag Centrale Familieraad 2017](#) en [jaarverslag Centrale Cliëntenraad 2017](#)).

"Ik heb afwisseling nodig. Het werken met ouderen is afwisselend. Want het is mensenwerk en ieder mens is anders. Op mijn werkplek doe ik nu iedere dag hetzelfde en dat vind ik niet fijn."

Jacky

In 2018 gaat de Centrale Familieraad evalueren. Daar zullen vanzelf verbeterpunten uit voortkomen.

THEMA
2

Klagen mag

Klagen mag, zeggen we. Klachten geven de kans om te verbeteren. Er is per januari 2017 een nieuwe wet: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Dat leidde begin 2017 tot een nieuwe klachtenregeling met een nieuwe rol: vertrouwenspersoon Klachten, die het proces begeleidt vanuit een onafhankelijke positie. In 2017 heeft de vertrouwenspersoon Klachten 47 keer bemiddeld. Elke bemiddeling is naar tevredenheid verlopen. Er zijn geen klachten opgeschaald naar de klachtencommissie.



We zien verbeterpunten:



- meer bekendheid geven aan de klachtenprocedure: hoe kun je een klacht indienen
- onze eigen vertrouwenspersoon is een man; meer bekendmaken dat we ook samenwerken met de vertrouwenspersoon van de Hartekampgroep, een vrouw
- cliënten die zorg ontvangen vanuit de Jeugdwet hebben recht op ondersteuning door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. Dit is nog niet bij iedereen bekend. www.onstweedethuis.nl/klachten

SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

THEMA
2

- Meer bekendheid geven aan diverse aspecten van de klachtenprocedure.

THEMA
4

- ECD: onderzoeken hoe privacygevoelige informatie al dan niet zichtbaar moet zijn voor degenen die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning.





We maken het op maat

MAATWERK



Iedereen is anders. Daarom is maatwerk belangrijk. Dat zie je terug in het cliëntplan.

THEMA

1

Cliëntplan

Iedere cliënt heeft een elektronisch cliëntendossier (ECD). Daarin staat het cliëntplan. Voor de ene medewerker is het gesneden koek zo'n elektronisch dossier, voor de ander is het een worsteling. Alle begeleiders hebben een cursus gevolgd. Er zijn ook vervolg-trainingen voor wie dit wil. Elke locatie heeft een *key-user*: dit zijn medewerkers met een digitaal talent en extra kennis van het ECD die hun collega's ondersteunen in het omgaan met het ECD. In 2016 is het ECD geïntroduceerd. Om locaties te blijven ondersteunen in het werken met het ECD is in april 2017 het nazorgteam-ECD gestart. Elk team kon kiezen welke ondersteuning nog nodig was om prettig te werken in het



"Als je de BIT hebt gedaan en de cliënt tevreden is: wat ga je daarna dan nog doen? wat we nog missen is 'ontwikkelingsgericht begeleiden'. Hoewel hiervoor wel aandacht is in de BIT-training in de vorm van 'de kunst van het vragen stellen.'"

Reflectie medewerkers primair proces

ECD en om de werkwijze rondom het cliëntplan in orde te maken. Die werkwijze noemen we de methodische cyclus: in gesprek met cliënt en netwerk stellen we het clientplan op, voeren het uit, rapporteren, evalueren en stellen weer bij. Een poster maakt deze werkwijze inzichtelijk en hielp om beter te werken volgens deze methode (zie pagina 30).

Kort en bondig rapporteren blijft een aandachtspunt. Er is samen met cliënten een film gemaakt over hoe je goed kunt rapporteren. Volgens de methode SOEP: subjectief-objectief-evaluatie-plan. Verder is een toets ontwikkeld waarmee begeleiders zelf de kwaliteit van hun cliëntendossiers kunnen onderzoeken. Andere aandachtspunten: evaluaties vertalen naar acties in het cliëntplan, vinden van de juiste formats, keuzes maken binnen de methodische cyclus. Verder staat de (ped)agogische anamnese nu in het medisch dossier. Begeleiders kunnen hier niet bij: in 2018 verandert dit door het te koppelen aan het behandeldossier.



Een mooie volgende uitdaging is de invoering van MijnECD: toegang voor cliënten en ouders die dat willen. Zo maken we onze zorg- en ondersteuning transparanter en stimuleren we de samenwerking in de driehoek.

Teams over cliëntplan

"We zouden meer ouders en cliënten kunnen betrekken bij het opstellen van het cliëntplan."

Team woon- en dagcentrum Schoolweg

"We willen nog meer SMART werken, minder ingewikkelde regelzaken in het ECD waardoor er meer tijd overblijft voor de cliënten."

Team woonvoorziening Zijdelveld

THEMA
1

Dossiercontrole 2017

In 2017 zijn 395 dossiers van willekeurige cliënten nagekeken. Hieruit bleek dat door de inburgering van het ECD vooruitgang is geboekt. De dossiers zijn duidelijk meer compleet dan vorig jaar. Het gebruik van ECD en het archiveren van de bestanden op de juiste plek geeft een wisselend beeld. Niet alle getekende evaluaties van het cliëntplan zijn voorzien van een datum. En met enige regelmaat is niet duidelijk wie aanwezig waren bij de evaluatie. In het ECD staan sommige cliëntplannen op concept terwijl deze wel zijn getekend. In enkele gevallen stond de evaluatie in ECD op definitief zonder dat er een evaluatieverslag aanwezig was. Ons Tweede Thuis ontwikkelt een controlerapport waarmee de locaties in 2018 een uitdraai kunnen maken. Op deze uitdraai is te zien of het cliëntplan en de betreffende evaluatie(s) zijn getekend. Dit kan een hulpmiddel zijn om te zorgen voor een compleet cliëntdossier.



THEMA
1

Persoonsgerichte zorg

In hoeverre krijgen cliënten individuele aandacht, kunnen zij keuzes maken en initiatief nemen? Dat werd in januari 2017 door de Inspectie onderzocht bij woon- en dagcentrum Amstel-Meer. Bij Amstel-Meer wonen mensen met ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen (EMB). Zij krijgen onder andere hulp bij eten, drinken en lichamelijke verzorging. Dat zijn precies de momenten om iemand extra aandacht te geven. Amstel-Meer gebruikt daarvoor verzorgingskaarten. Iedere cliënt heeft er een. Daar staat op hoe hij of zij graag verzorgd wil worden en wat hij prettig vindt aan persoonlijk contact. De een vindt een knuffel prettig, de ander wil graag over de hand gekriebeld worden. Bij mensen met een ernstige verstandelijke beperking zijn kleine signalen erg belangrijk. Medewerkers leren juist daarop te letten en gebruiken daarvoor de methode LACCS, een methode die begeleiders handvatten geeft voor een goed leven van de cliënt. Binnen Ons Tweede Thuis is het EMB-platform actief om de zorg aan mensen met een ernstige verstandelijke beperking te verbeteren. Er is een plan van aanpak om het EMB-beleid vorm te geven op de locaties.



THEMA
1

Teams over persoonsgerichte zorg

Teams zijn er trots op dat zij goed luisteren naar de individuele wensen, vragen en behoeften van de cliënt en zijn netwerk. Lichamelijke en emotionele signalen worden goed opgepakt. We houden rekening met het emotionele ontwikkelingsniveau van cliënten. Ze voelen zich vertrouwd en kunnen zichzelf zijn.



“We bieden warme zorg waarbij wordt uitgegaan van ieders wensen.”

Team woon- en dagcentrum Schoolweg

Medewerkers willen beter aansluiten bij het tempo van de cliënt. Hiervoor gebruiken zij de methode Ben ik Tevreden. Iedere cliënt heeft regelmatig een begeleidingsmoment met zijn persoonlijk begeleider. Medewerkers willen dit moment meer gebruiken om iets te doen wat de cliënt leuk vindt om zo samen in gesprek te komen.

SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

THEMA
1

Persoonsgerichte zorg

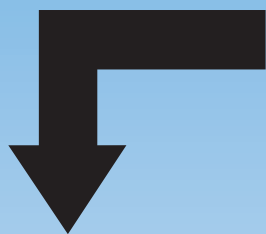
- Individuele begeleidingsmomenten meer gebruiken om echt in gesprek te gaan met de cliënt, bijvoorbeeld met hulp van Ben ik Tevreden.
- Begeleiding meer richten op de ontwikkeling van de cliënt; Ben ik Tevreden is daarvoor een mooie basis.

Cliëntplan

- Doelen en acties concreet formuleren.
- Verantwoordelijkheid zichtbaar maken: ondertekend cliëntplan, met datum, enz. Hiervoor komt een controlerapport.
- Ouders en cliënten nog meer vooraf betrekken bij het opstellen van het cliëntplan. Ben ik Tevreden vormt de basis voor de (persoonsgerichte) acties in het cliëntplan.

(Mijn)ECD

- Pedagogische anamnese koppelen aan het behandeldossier.
- MijnECD: toegang voor ouders en cliënten tot het ECD.



EVALUEREN & BIJSTELLEN

Samenvatten



Evalueren

Rapporteren

- Rapportagepunten
- (Behandel) Doelen
- Onvrijwillige zorg



SCHRIJVEN

Beeldvorming

- Medische anamnese
- (Ped)agogische anamnese
- Ben Ik Tevreden (BIT) cliëntervaringsinstrument
- Profiel
- Risico inventarisatie
- Vrijheidsbeperkende handelingen (VBH)



Onvrijwillige zorg



DEREN

Rapportagepunten

(Afwijkingen op de
basisondersteuning)



VASTSTELLEN

Accorderen



Bespreken



& IK



IN DIALOOG

Clientplan

- Basisondersteuning
- Afspraken cliënt/netwerk
- (Behandel) Doelen





We zien onszelf nog meer als onderdeel van de samenleving

ONDERDEEL VAN DE SAMENLEVING

Waar zien we dat in terug?

Iedereen is onderdeel van de samenleving. Toch is het niet voor iedereen vanzelfsprekend om zijn plek in de samenleving te vinden. We helpen mensen daarbij.

THEMA 2

Zoeken bij een baan en helpen op de werkplek

Jobcoaches van Afslag Werk (voorheen BW Re-integratie) helpen bij het zoeken van een baan en zij ondersteunen op de werkplek. Afslag Werk is een re-integratiebedrijf, met jarenlange ervaring en veel contacten met bedrijven en ondernemers in de regio. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werken op allerlei plekken. Een mooi voorbeeld is Jaschka die als gastvrouw werkt bij het Grand Hotel Amstelveen. Jaschka: "Het is een echte baan en werk dat ik leuk vind. Als ik het goed doe, zie ik allemaal blije gezichten. Mooi toch!" Ons Tweede Thuis vindt het belangrijk dat 1% van het totaal aantal medewerkers bestaat uit mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat percentage halen we nog niet, maar we gaan vooruit. Afslag Werk bemiddelt voor werkplekken, ook binnen Ons Tweede Thuis. We hebben nu chauffeurs, huishoudelijk medewerkers, cateringmedewerkers en hele goede manussen-van-alles.



THEMA 2

Werken in de wijk

Steeds vaker werken cliënten vanuit een dagcentrum bij bedrijven of organisaties in de buurt. Vanuit De Goede Buur in Badhoevedorp, Middelpolder in Amstelveen, Samen Doen in Uithoorn en Spoorzicht in Nieuw-Vennep. Bijvoorbeeld:

- helpen in de keuken van de gemeente Uithoorn, Restaurant Genieten aan de Amstel of bij Ricoh
- bij verzorgingshuis Hoge Heem koffie schenken, containers legen en helpen bij dagbesteding



- helpen in de winkel bij Bloemenwinkel Zijdelfleur
- dieren verzorgen bij Boerderij de Olievaar
- vuilprikken bij Connexion (Schiphol-Noord), bij sportvelden in Amstelveen (Hic en RKAvic) en in de wijk
- buurtkrant rondbrengen in wijk Bankras Kostverloren
- meewerken in kwekerij Edelcactus (De Kwakel)
- Spoorzicht in Nieuw-Vennep doet mee aan Aarde naar Waarde: cliënten halen materiaal bij bedrijven op voor hergebruik. Papier, karton, plastic, batterijen, enz. Spoorzicht werkt samen met de BIZ (bedrijveninvesteringszone) en afvalverwerkingsbedrijf Meerlanden.



THEMA 2

Teams over meedoen in de samenleving

Meedoen geldt natuurlijk niet alleen voor je werkplek. Het gaat er ook om wat je doet in je vrije tijd. Medewerkers, cliënten en familie organiseren samen met vrijwilligers activiteiten om cliënten deel te laten nemen aan de samenleving. Vrijwilligers zijn goud waard. Zij gaan met cliënten op stap, naar de markt, ergens koffie drinken. Door hen komt de wereld naar de cliënt toe. Vrijwilligers zorgen ervoor dat mensen met een beperking mee kunnen doen. Zo zijn er altijd vrijwilligers nodig en willen we ook het netwerk van de cliënt meer betrekken.



SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

THEMA 2

- 1% van het totaal aantal medewerkers van Ons Tweede Thuis bestaat uit mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Meer vrijwilligers en het netwerk van de cliënt betrekken bij het organiseren van activiteiten om cliënten te laten deelnemen aan de samenleving.

"Ik moet op mijn tenen lopen
om het goed te doen.
Bij mijn vorige baan vond
ik dat vervelend,
maar hier doe ik het graag."

Jaschka





THEMA 2

ACADEMIE



In 2016 startte de ACADEMIE voor workshops, trainingen en leertrajecten voor cliënten. De centrale vraag is: wat wil jij leren?

“De een wil een hele maaltijd voor zich zelf leren koken, de ander wil graag zelf de aardappels kunnen schillen. Iedereen heeft een eigen leerdoel en leerproces. Maatwerk dus!” *Michael*

Er is meer belangstelling voor workshops met thema's voor vrijetijdsbesteding dan met maatschappelijke thema's. We gaan onderzoeken hoe we met de workshops verder gaan en welke rol vrijwilligers daarbij kunnen spelen. Ook gaan we meer aandacht besteden aan de vraag 'wat ga je ermee doen na de training of workshop'. We zien het als mooie kans om samen te werken met Afslag Werk in het vinden van een passende werkplek.



INVRA: welke competentie heb je

De trainers van de ACADEMIE en de jobcoaches van Afslag Werk zijn opgeleid om INVRA af te nemen. INVRA is een lijst met competenties. Met de lijst kun je competenties vaststellen of groei in competenties. INVRA staat voor inventarisatie van redzaamheidsaspecten. Er zijn competenties gericht op wonen (INVRA-wonen) en gericht op de arbeidsplek (INVRA-arbeid).

INVRA gaat om wat mensen wél kunnen. Het gaat uit van een positief mensbeeld. Ieder mens heeft kwaliteiten die tot uitdrukking komen in competenties (o.a. gedrag). INVRA is in de praktijk ontwikkeld en doorontwikkeld en heeft zijn nut in de praktijk bewezen. Het is een *evidence based* instrument (onderzoek 2001).

THEMA 2

Teams over ontwikkeling cliënten



Medewerkers zoeken actief samen met cliënten hoe zij zich willen ontwikkelen. Het is soms lastig voor medewerkers om cliënten daarbij te durven loslaten. De methode Ben ik Tevreden biedt goede handvatten om samen de tevredenheid en wensen van de cliënt te onderzoeken. Medewerkers zijn er trots op dat cliënten



De kracht om vooruit te komen ONTWIKKELKRACHT

THEMA 3

Ervaringsdeskundigen

In 2017 hebben zeventien cliënten een opleiding gevolgd tot ervaringsdeskundige. Zij zijn intussen al niet meer weg te denken bij Ons Tweede Thuis. Zij doen onder andere mee met beleidsdagen, bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers en wetenschappelijk onderzoek zoals Sociale Relaties en ICT. Zij helpen ons met duidelijke communicatie. Zij willen nog meer betrokken worden. Een duidelijke werkwijze en taken helpen hierbij. En natuurlijk een website, bloggen en vloggen. Zij willen hun eigen *business* organiseren: aanvragen, uitvoeren, administreren, organiseren zijn allemaal taken die zij straks in hun eigen 'bureau' kunnen doen. Een plek waar zowel cliënten als medewerkers ondersteuning kunnen vragen aan de ervaringsdeskundigen. Genoeg te doen in 2018.



THEMA 2

zo meer hun eigen keuzes kunnen maken en meer initiatief tonen.

Eigen regie en vrijheidsvergroting

Zelf keuzes kunnen maken is een belangrijk onderdeel van een goed leven. Soms kan dat niet en zijn er maatregelen nodig die de vrijheid beperken. De BOPZ-commissie krijgt meldingen binnen, adviseert en volgt de ontwikkelingen op het gebied van wijzigingen in de wet. De commissie heeft nauw contact met de coördinator van het project Vrijheidsvergroting binnen Ons Tweede Thuis.



Op de locaties zijn trainingen over de wetgeving.

De Wet zorg en dwang zal de wet BOPZ vervangen.

De VU heeft onderzocht wat Ons Tweede Thuis moet doen om aan alle eisen te voldoen. We zijn bezig met een plan om dit op een goede manier aan te pakken.



Samen met Kenniscentrum Vilans onderzochten we in 2016 hoe we cliënten van woon- en dagcentrum De Dijk meer vrijheid kunnen geven. Het bleek dat cliënten goed kunnen aangeven op welke gebieden zij meer vrijheid willen. Er is een film gemaakt waarin cliënten, familie en medewerkers terugblikken op dit project. In 2017 is De Dijk verder gegaan op de ingeslagen weg en gingen woonvoorziening IJweg en kinderdienstencentrum De Wollewei van start. Zij bespraken: wat versta jij onder vrijheid? Welke regels en maatregelen gebruiken wij eigenlijk? Wat kunnen we verbeteren? Een half jaar later bekeken zij weer welke regels en maatregelen zij gebruikten. Dat bleken er duidelijk minder te zijn. Bijvoorbeeld door meer keuzes te geven bij het eten of door de groepsdeuren vaker open te zetten zodat cliënten meer bewegingsvrijheid hadden. In 2018 gaan acht locaties starten met het project Vrijheidsvergroting.



THEMA 2

Teams over eigen regie en vrijheidsvergroting

Medewerkers zijn zich steeds meer bewust dat vrijheidsvergroting over meer gaat dan middelen en maatregelen. Zij stimuleren cliënten om hun vrijheid te vergroten, geven meer 'probeerruimte' en leggen verschillende keuzes voor. Zij willen meer loslaten maar ervaren wel spanning tussen meer vrijheid en voldoende veiligheid voor cliënten.

"De begeleiding zal de cliënt meer moeten loslaten." Team dagcentrum Westwijk

THEMA 2

FLINK!

Flink! traint zelfbewustzijn, ego-sterkte en sociale weerbaarheid bij mensen met een lichte tot matige verstandelijke beperking. Flink! begint bij de basis van voelen en bewustworden en gaat dan pas over naar het op de juiste manier uiten van wensen en behoeften. Ik ben, ik voel en ik wil: pas als je weet wie je bent en wat je wensen en behoeften zijn, kun je zeggen 'ik wil'. Flink! laat mensen met een verstandelijke beperking ervaren dat ze zich prettiger kunnen voelen, zelfverzekerder kunnen zijn en sociale contacten kunnen leggen en onderhouden. Aanmelden voor de training gaat via het Adviespunt.

"De oplossing voor het dilemma eigen regie versus vrijheidsvergroting ligt in 'teamleren': dit is een veilige manier om dilemma's in het team te bespreken."

Reflectie medewerkers primair proces

SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

THEMA 2

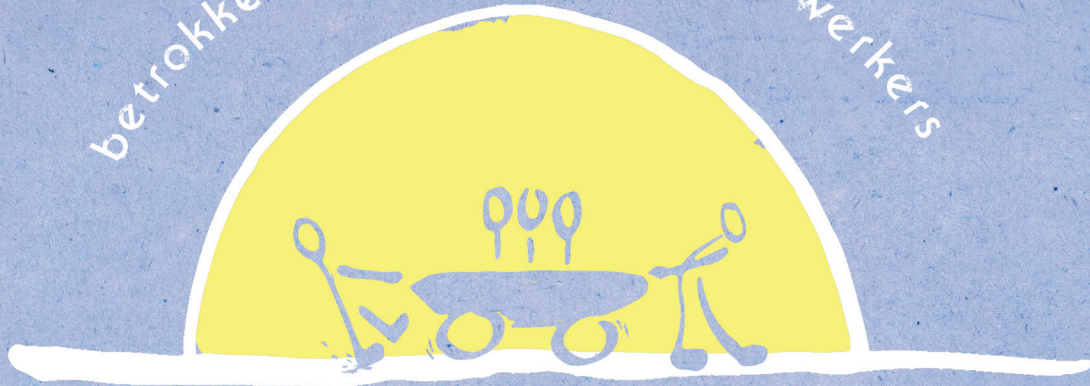
- Cliënten meer loslaten, waar dat kan.
- De ACADEMIE onderzoekt nieuwe mogelijkheden voor workshops, de rol van vrijwilligers, samenwerking met Afslag Werk, enz.
- Er komt een plan van aanpak voor de Wet zorg en dwang.

THEMA 3

Leren en ontwikkelen

- De mogelijkheden van teamleren onderzoeken om het team te ondersteunen bij het bespreken van dilemma's.

betrokken en bevlogen medewerkers



	achter de kar	op de kar	kartrekker
ons tweede thuis 2017	10,1 %	48,6 %	41,3 %
ons tweede thuis 2018	7,9 %	59,6 %	32,5 %
benchmark g2	11,9 %	42,1 %	46,1 %

Kartrekkers: zijn zowel betrokken als bevlogen
Medewerkers op de kar: zijn óf betrokken óf bevlogen
Medewerkers achter de kar: zijn noch betrokken noch bevlogen

Betrokken medewerkers voelen zich verbonden met de organisatie en vinden dat zij bij de organisatie passen. Bevlogen medewerkers zijn trots op hun werk, hebben er plezier in en ervaren hun werk als zinvol.



We willen trots zijn op ons werk en er plezier in hebben

PLEZIER IN JE WERK

THEMA 6

Medewerkersonderzoek 2017



Naast onderzoek onder cliënten en verwanten is natuurlijk de beleving van onze medewerkers een belangrijke graadmeter. We onderzoeken elke paar jaar met hulp van Effectory hoe medewerkers over hun werk bij Ons Tweede Thuis denken. In 2017 was er een groot onderzoek onder medewerkers. Vergeleken met het kleinere onderzoek in 2015 zien we een positieve ontwikkeling: medewerkers zijn nu meer betrokken, bevlogen en tevreden dan in 2015. Dit beeld is in 2017 vergelijkbaar met dat van andere zorgorganisaties. Alleen de bevlogenheid, dat wil zeggen het werkplezier en de mate waarin mensen energie krijgen van hun werk, loopt nog wat achter in vergelijking met andere zorgorganisaties. Dit is goed te verklaren: er zijn in korte tijd veel veranderingen geweest zoals zelfstandige teams, digitaal roosteren, elektronisch cliëntendossier. Allemaal nodig, maar het kan werkdruk geven.

“Doorgaan met ontwikkeling van de organisatie waar cliënt en personeel centraal blijven staan, maar het mag meer gedoseerd.”

Medewerkersonderzoek 2017



De meeste medewerkers gaan mee in de ontwikkelingen. Er zijn in 2017 meer mensen die zowel betrokken als bevlogen zijn (41.3%) dan in 2015 (32.5%): dit zijn de kartrekkers van de organisatie. Die hart hebben voor hun werk én voor de organisatie. Zij willen zichzelf én de organisatie verbeteren en hebben een positieve invloed op hun collega's, op de werksfeer en op de buitenwereld. Deze kartrekkers zijn echte ambassadeurs van Ons Tweede Thuis.



We zien vooruitgang als medewerkers zich sterk voelen. Als zij toegerust zijn voor wat hun baan van hen vraagt. Kennis, ervaring, ondersteuning en bijvoorbeeld handigheid met systemen zijn dan belangrijk. In relatief korte tijd maken we als organisatie een grote slag op het ICT-vlak. Voor medewerkers betekent dat handigheid krijgen in nieuwe ondersteunende programma's. Dan kan het even duren voordat je het profijt daarvan ervaart.

“Ik had in januari de training en kreeg in juni gelegenheid om me echt goed te verdiepen in het ECD... Het viel me zwaar om de kennis van de training toe te passen. Ik heb vaak een beroep gedaan op de key-users.”

Medewerkersonderzoek 2017

Coaches, casemanagers en interim-procesbegeleiders ondersteunen teams in hun ontwikkeling. Er komt flexibele capaciteit. Flexibel kunnen zijn en je aanpassen in een omgeving die verandert. Dat vraagt om vaardigheden, kansen scheppen en regie pakken. Om medewerkers hierbij te ondersteunen zijn er workshops over bijvoorbeeld duurzame inzetbaarheid en persoonlijke effectiviteit. Er komt steeds meer interesse voor het trainingsaanbod en ook steeds meer medewerkers leveren een bijdrage aan de workshops. Zo werken wij samen aan een lerende en wendbare organisatie!

“We willen graag regelarm en efficiënt werken. Met alle nieuwe taken wordt dit soms in de praktijk anders ervaren: de ene medewerker ziet een nieuwe taak als een kans om te ontplooiën, de ander ervaart het als ‘iets erbij’.”

Reflectie Ondernemingsraad

Daarnaast zijn er interim-procesbegeleiders (ipb'ers): een tijdelijk 'meewerkend voorman' bij een specifieke hulpvraag van het team. Medewerkers krijgen daarbij handvatten om anders te organiseren. Coaches en ipb'ers kunnen ook de teamreflecties, op vrijwillige basis, ondersteunen. Teams willen doorgaan met anders organiseren en herverdelen van verantwoordelijkheden. Met taken en prioriteiten

stellen. Gebruik maken van elkaars talenten en reflecteren op de praktijkervaringen. Wat gaat goed en hoe kan het beter? We zijn op de goede weg en delen graag: hoe doe je dat? Wat ervaar je, zodat we kunnen leren van waar het minder gaat.



THEMA
6

Teams over zelforganisatie en samenwerking

Er is een enorme bereidheid binnen de teams om er samen voor te zorgen dat alles loopt. Medewerkers leren elkaar op een goede manier feedback te geven. Taken zijn duidelijk verdeeld en mensen kunnen hun eigen talenten benutten.

“Hoe zorg je ervoor dat de organisatie eenzelfde basis heeft qua kennis? Het zou goed zijn om dit organisatiebreed en per doelgroep te borgen.”

Reflectie medewerkers primair proces

Ook een goed evenwicht in de samenstelling van het team is regelmatig onderwerp van gesprek. In de drukte van alledag toch met elkaar kijken hoe alles gaat, blijft heel belangrijk.

“Alles is bespreekbaar en de collega's hebben veel voor elkaar over.”

Team woonvoorziening Meerwijk

We hebben aandacht voor werken met minder regels. Welke lijstjes zijn echt nodig en hoe kan alles eenvoudiger verlopen? Teams doorlopen hun eigen proces en kunnen zo nodig ondersteuning krijgen. Naast collega's, locatiemanager of gedragsdeskundige kunnen op de locatie zelf veel betekenen.

Een leven lang leren

Ons Tweede Thuis levert graag een bijdrage aan de scholing van nieuwe medewerkers in de zorg. In 2017 waren er 214 leerlingen en stagiairs, 54 meer dan het jaar ervoor. Bijna alle mensen die hun diploma haalden, kwamen vast in dienst.

We bieden opleidingen aan medewerkers op niveau 3, 4 en 5: PBGZ MZ (niveau 4), MZ (niveau 3), VIG (niveau 3), MBO-V (niveau 4), HBO SPH (niveau 5).

Sinds 2017 ook: de combi-opleiding VIG/MZ (niveau 4) en HBO-V (niveau 5).

Samen met ROC Amsterdam en de Hartekamp Groep hebben we een opleiding opgezet. Met een aantrekkelijk programma en aandacht voor de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de zorg. In februari 2018 start de eerste klas met deze opleiding.



Een tijd lang hoefde Ons Tweede Thuis zich niet druk te maken over nieuwe medewerkers. Dat is veranderd, in de hele zorgsector. We moeten nu hard aan de slag om nieuwe medewerkers te vinden. Gelukkig kwamen er in 2017 veel nieuwe collega's bij. Om hen een warm welkom te geven zijn er 'start-up-bijeenkomsten'. De eerste in oktober 2017 en inmiddels blijken deze bijeenkomsten een groot succes. Ons Tweede Thuis is blij met de frisse blik van de nieuwe medewerkers, die ons helpt om beter in te spelen op nieuwe ontwikkelingen en om anders te organiseren.



THEMA
6

Teams over kennis en kunde

In een werksessie medio juni 2017 presenteerden medewerkers en managers van dagbestedingslocaties aan elkaar waar zij mee bezig zijn en wisselden zij ideeën uit. Elkaar zo in de eigen keuken laten kijken was heel inspirerend. Op dezelfde manier wisselden medewerkers en managers van locaties voor kinderen van 18-/18+ ideeën uit. Hierna is een nieuwe handleiding opgesteld voor begeleiders. Doel is een goede overgang van locaties voor kinderen naar locaties voor volwassenen. Op tijd met elkaar contact opnemen en informatieavonden voor ouders spelen daarbij een grote rol. Teams zijn er trots op dat er veel verschillende kennis en ervaring aanwezig is waar optimaal van wordt gebruik gemaakt. Cursussen helpen om je nog verder te ontwikkelen en vooral om de cliënten nog meer op maat te begeleiden.



"Er is voldoende ruimte binnen de organisatie en de locatie om je als medewerker blijvend te ontwikkelen door het volgen van cursussen en opleidingen." *Team woon- en dagcentrum Hoofdweg*

"Kijken bij elkaar in keuken' werkt enthousiasmerend en stimuleert overstijgend denken."

Reflectie Ondernemingsraad



- Moet ik dit nu doen?
- Moet ik dit nu doen?
- Moet ik dit nu doen?
- Moet ik dit nu doen?
- Moet ik dit nu doen?

Sommige teams blijven zich ontwikkelen door regelmatig nieuwe cursussen te volgen. Andere teams willen het geleerde eerst goed in de praktijk brengen. 'Bij elkaar in de keuken kijken' wordt steeds populairder. Bijvoorbeeld door een paar dagen mee te lopen op een andere locatie, zodat je kennis en kunde kunt delen en nieuwe ideeën op kunt doen.

THEMA
6

Elk team is in ontwikkeling!

De teamleden leren van elkaar en hebben allerlei aandachtsgebieden verdeeld. Voorbeelden zijn Aandachtsfunctionarissen medicatieveiligheid, incidentmeldingen, communicatie, onderhoud- legionella, Meldcode misbruik en huiselijk geweld, werkbegeleider leerlingen, projectleiders vrijheidsvergroting, pionier voor de BIT, key-user ECD en Intus, enz.

Als taken en rollen wisselen in het team heeft dat als voordeel dat kennis verbreed wordt in het team. Kenmerkend voor de functies is de rol van aanjager: zorgen dat specifieke kennis verder komt en kan worden toegepast in de praktijk. Soms is instructie voldoende, maar meestal is het belangrijk om te coachen zodat medewerkers hun eigen oplossend vermogen aanspreken.



“Niet alles hoeft tegelijk te veranderen, het is goed om nieuwe ontwikkelingen gedoseerd aan de organisatie aan te bieden.”

Reflectie Ondernemingsraad

Dit wordt ondersteund door managers en behandelaars, casemanagement, coaches en interim procesbegeleiders.

Het Dienstencentrum draagt bij aan de ondersteuning die teams nodig hebben om prettig te werken en kwaliteit te bieden.

“Teams kennis laten delen met elkaar vergroot het effect, kom van je plek en neem een kijkje in elkaars keuken, dat heeft een stimulerend effect.”

Volgend jaar willen we starten met werkbezoeken en collegiaal bij elkaar op visite gaan. Door uit te wisselen en te reflecteren maken we nog beter gebruik van elkaars kennis en kunde! De teams zijn in ontwikkeling en stellen steeds nieuwe en andere vragen. We zien dat de rol van de managers en de behandelaars verandert. De focus wordt verlegd naar coachend leiderschap, vakinhoudelijke groei en geïntegreerde ondersteuning bij situaties waar het moeilijk is of wordt.

“Er is veel ruimte voor cursussen en trainingen. Nieuwe kennis toepassen in de praktijk is een punt van aandacht.”

Reflectie Ondernemingsraad

Ondernemingsraad

Ook Ons Tweede Thuis heeft een ondernemingsraad. Kijk voor meer informatie: www.onstweedethuis.nl/jaarverslagOR2017

SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

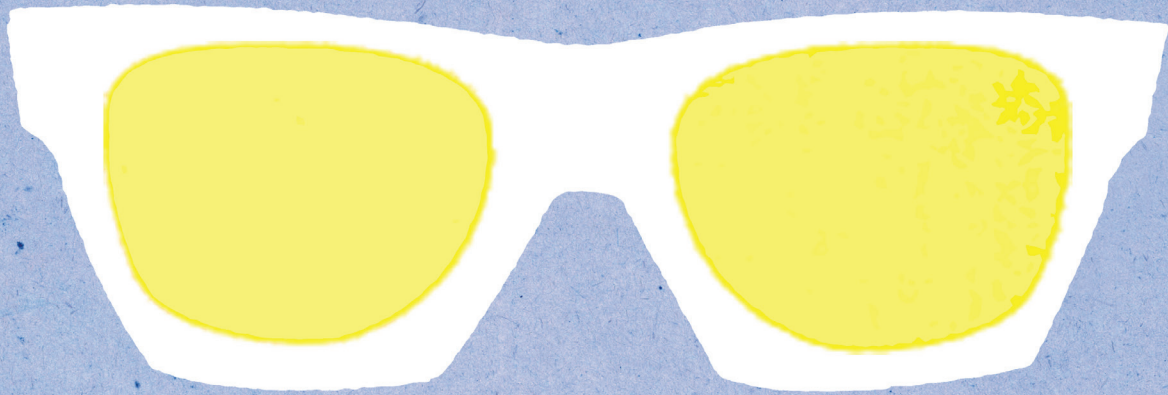
THEMA
6

Leren en ontwikkelen

- In samenwerking met de afdeling Leren & Ontwikkelen onderzoeken welke kennis organisatiebreed bekend zou moeten zijn en welke kennis per doelgroep.
- Elk team heeft in 2018 een teamreflectie gedaan.
- Organiseren van werkbezoeken en collegiaal bij elkaar op visitegaan.
- Theoretische kennis toepassen in de praktijk.

Ondersteuningsstructuur

- Regelarm en efficiënt ondersteunen.
- Het gesprek over de veranderende rol van managers en behandelaren voortzetten.



de soapbril

Ken jij het geheim van soaps ?

Dat luidt als volgt. "Alle menselijke verhoudingen in soaps bestaan uit driehoeken. Het gaat bijna altijd om (mis)communicatie tussen drie mensen. Man-vrouw-minnaar, kind-vader-moeder, moeder-zoon-schoondochter, enz. Het liefst spreken ze elkaar alleen in tweetallen en hebben ze het over persoon nummer drie. Een garantie voor drama. Eenmaal de soapbril opgezet, kun je er niet meer anders naar kijken... In welke driehoeken begeef jij je? Ben je dan vooral als tweetal in gesprek? Hoe ben je onderdeel van de driehoek? En zorgt het net als in de soap voor terugkerend drama? Niet over elkaar praten, maar met elkaar in gesprek... Met de soap in je achterhoofd zul je sneller niet-efficiënte driehoeken herkennen. Dan is de oplossing dichtbij."

Thom Verheggen auteur van het boek Ontmanagen voor managers



We gebruiken nieuwe manieren voor een goed leven

INNOVATIE

Nieuwe dingen ontwikkelen wij altijd vanuit de behoefte van de cliënt of ter ondersteuning van de medewerker. Een lerende organisatie is nieuwsgierig en onderzoekend. We doen dat graag in samenwerking met scholen en universiteiten. Meedoen aan wetenschappelijk onderzoek en kenniscentra vinden wij belangrijk. Medewerkers en ouders vertellen allemaal achteraf dat het meedoen prikkelend was en leidde tot ander bewustzijn en inzichten.

Ben Sajat Centrum

Het Ben Sajat Centrum is zo'n kenniscentrum. Wetenschap, onderwijs en praktijk werken daar samen. Het zijn de vragen van cliënten en medewerkers die leiden tot wetenschappelijk onderzoek. De zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking is één van de programma's van het Ben Sajat Centrum.

- Checklist Aansluiten & stimuleren; mensen met een ernstige verstandelijke beperking kunnen zelf niet aangeven als de stress oploopt. Moderne technieken kunnen daarbij helpen. Bijvoorbeeld videobeelden of een 'slimme sok' die stress meet. Begeleiders en ouders kunnen zo beter aansluiten bij hun gedrag. De checklist is bijna klaar en het onderzoek start eind 2018.

THEMA
4

Wetenschappelijk onderzoek

Ons Tweede Thuis kreeg in 2016 subsidie van ZonMW voor het project Sociale relaties en ICT in het kader van het Nationaal Programma Gehandicapten 'Gewoon Bijzonder'. In de projecten testen we nieuwe technologie voor sociale relaties.

- Serious game JIJ&IK; mensen met een lichte verstandelijke beperking leren via de game om na te denken over hun eigen gevoelens of over die van een ander. Onderzoekers ontwikkelen nu samen met ervaringsdeskundigen en begeleiders de game. Het spel is in juni 2018 klaar. Daarna kunnen we toetsen of het effect heeft.
- HiSense-app; begeleiders en familie van mensen met een matige tot lichte verstandelijke beperking leren om zich beter in de ander in te leven. We onderzoeken nu of deze app effect heeft in de praktijk.

THEMA
1

Score

In 2017 is het SCORE-onderzoek gestart, samen met stichting Ipse de Bruggen en de Universiteit Leiden. Het gaat om 'wat helpt mij'. We verzamelen gegevens van cliënten die intensieve zorg nodig hebben. Wat helpt hen nou echt? Als we dat weten, kunnen we de ondersteuning verbeteren. www.wathelptmij.nl

EMB HiSense app

Het onderzoek naar de EMB HiSense app is afgerond. Er deden 77 begeleiders van 12 verschillende locaties mee. De app werkt: begeleiders leerden over mensen met een ernstige meervoudige beperking en werden gevoeliger voor hun signalen. Zij vonden het prettig om via de app te leren. De app krijgt nu een vaste plek in het scholingsaanbod. Onderzoek doen we uiteraard samen.

In 2017 is een groep ervaringsdeskundigen speciaal opgeleid (via LFB en de CABRIO-training vanuit ZonMw) om intensief mee te doen in de onderzoeksprojecten. Dit levert veel op! Een van de hoogtepunten was de gezamenlijke presentatie op het internationale congres 'The art of belonging' van Disability Studies op 1 december 2017. Ook zijn we trots op het informatieve filmpje, dat we samen hebben gemaakt over hoe onderzoek werkt: <https://youtu.be/YS4M-zb8cyw>. Samenwerking levert veel op, inhoudelijk, maar ook wat betreft sociale relaties, welbevinden.



een ruime voldoende: 7.4. Verbeterpunten zijn: meer bewustwording over vrijheidsbeperking, meer kennis bij persoonlijk begeleiders, gedragsdeskundigen, cliënten en familie. Daarnaast is een andere rol voor de BOPZ-commissie wenselijk: naast controleren ook signaleren, consulteren en kennis vergroten. Er zijn innovaties binnen Ons Tweede Thuis., maar we kunnen onze ervaringen hierin beter delen met elkaar. Met ondersteuning van Vilans is een projectgroep bezig een inventarisatie te maken.

www.onstweedethuis.nl/over-ons/wetenschappelijk-onderzoek/

THEMA

2

Delphi-studie: zorgvuldig omgaan met vrijheidsbeperking

In samenwerking met de Vrije Universiteit en VU Medisch Centrum was er in 2016 en 2017 een onderzoek naar vrijheidsvergroting. We wilden handvatten ontwikkelen om bewuster en zorgvuldiger om te gaan met vrijheidsbeperking. Ons Tweede Thuis krijgt hiervoor

SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

THEMA

1

- Persoonsgerichte ondersteuning verbeteren op basis van de resultaten van het SCORE-onderzoek.

THEMA

2

- Verbeteren van de bewustwording en vergroten van kennis over vrijheidsbeperking onder medewerkers, cliënten en familie.

THEMA

6

- Innovaties organisatiebreed delen.



DAGBESTEDING

1827

CLIENTEN

BEHANDELING & BEGELEIDING & PV

669

CLIENTEN

ZORG & WONEN

1026

CLIENTEN

SOCIALE VOETAFDruk

2554
CLIENTEN

1992
MEDEWERKERS

214
STAGIARS & LEERLINGEN

748
VRIJWILLIGERS

5400 (CA)
VERWANTEN

BEN IK TEVREDEN

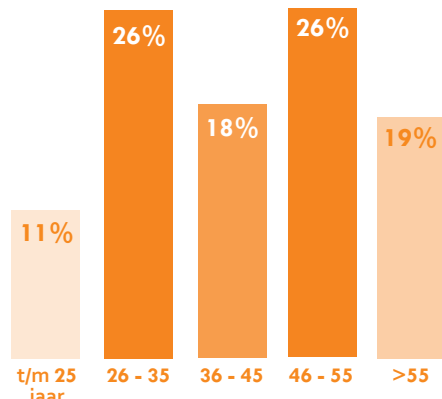
106

CLIENTEN

TRAINING ZELFSTANDIGHEID

36

CLIENTEN

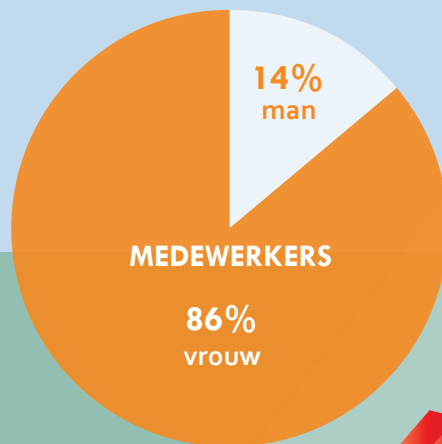


LEEFTIJDVERDELING MEDEWERKERS

ZIEKTEVERZUIM MEDEWERKERS

5,0%

Branch 5,8 %



MEDEWERKERS

VERLOOP MEDEWERKERS

3,8%

TRAINING LACCS

165

MEDEWERKERS

TRAINING AGRESSIE

574

MEDEWERKERS

GEMIDDELDE LEEFTIJD MEDEWERKERS

42

JAAR

TRAINING BIT

41

MEDEWERKERS

TRAINING ECD

204

MEDEWERKERS

NAZORG ECD

22

LOCATIES

DRIEHOEKSTRaining

177

MEDEWERKERS

FEITEN EN C

JIJ &



FACEBOOK

2400

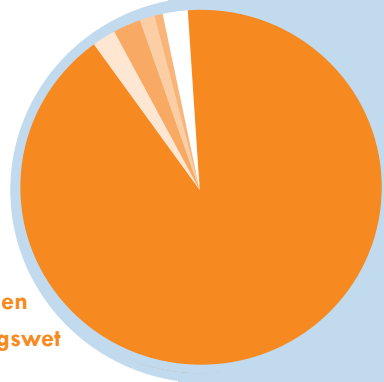
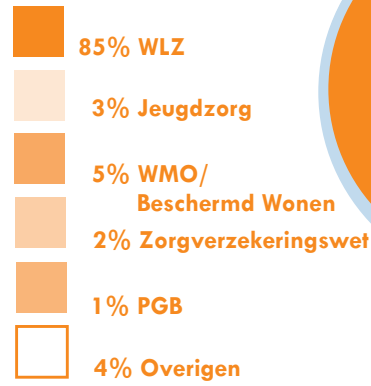
VOLGERS

TWITTER

986

VOLGERS

FINANCIERING



CIJFERS 2017

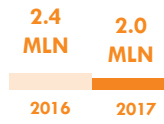
RIJK



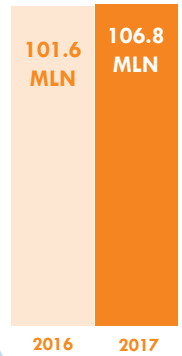
EIGEN VERMOGEN



RESULTAAT



INKOMSTEN



SOLVABILITEIT

57,8%

RENTABILITEIT

4,1%

KLACHTEN
COMMISSIE

0

BEMIDDELD

47

IGJ

2

MELDINGEN

DUURZAME
ZORG

HKZ

GECEERTICEERD

TRAINING
DIGITALE
VAARDIGHEDEN

86

MEDEWERKERS

BHV TRAINING

668

MEDEWERKERS

TRAINING
ROOSTEREN

448

MEDEWERKERS

TRAINING
MELDCODE

79

MEDEWERKERS



Samenvatting

WAT GAAT GOED

Dit mag gezien worden!

- We vinden onszelf opnieuw uit
- BIT is onderdeel van cliëntplancycclus
- Zicht op tevredenheid door BIT
- Bewustzijn vitaliteit
- Afname agressie-incidenten
- Ervaringen met Triple-C
- Samenwerken in de driehoek
- Ruimte binnen functie
- Inzet vrijwilligers
- Afhandeling klachten
- Nazorgteam ECD
- Aandacht voor individuele wensen, vragen en behoeften client
- Werken in de wijk
- Ervaringsdeskundigen
- Verbinding BOPZ-cie en vrijheidsvergroting



Samenvatting

WAT KAN BETER

THEMA

1

De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt; persoonsgerichte zorg

Zie ook *Kijk op persoonsgerichte zorg (pag. 12-15), Maatwerk (p. 28-29)*

Persoonsgerichte zorg staat centraal in de dialoog met cliënt en netwerk. We beschouwen Ben Ik Tevreden (BIT) als hét instrument om deze dialoog te kunnen voeren. Zorg op maat van de cliënt wordt geborgd in het cliëntplan. Het werken met het cliëntplan/ECD volgens de methodische cyclus werd in 2017 ondersteund door een team van speciaal getrainde collega's die een expertrol vervullen (team ECD). De BIT is gekoppeld aan de cliëntplancyclus. In BIT zijn de acht domeinen van Schalock verwerkt, waardoor we zicht hebben op de kwaliteit van bestaan van de cliënt. Een risicotaxatie is onderdeel van het cliëntplan: hierdoor houden we zicht op (gezondheids)risico's.

WELKE VERBETERPUNTEN ZIJN OPGEHAALD

Zie pagina 29 en 43

Persoonsgerichte zorg

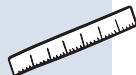
- Individuele begeleidingsmomenten meer gebruiken om echt in gesprek te komen met de cliënt met behulp van bijvoorbeeld Ben ik Tevreden.
- De begeleiding nog meer richten op de ontwikkeling van de cliënt; Ben ik Tevreden is daarvoor een mooie basis.
- Persoonsgerichte ondersteuning verbeteren op basis van de resultaten van het SCORE-onderzoek.

Cliëntplan

- Ouders en cliënten nog meer (vooraf) betrekken bij het cliëntplan.
- Doelen en acties concreet formuleren blijft een ontwikkelpunt.
- Verantwoording zichtbaar maken (ondertekend cliëntplan, datum, enz.) blijft een aandachtspunt. Hiervoor komt een controlerapport.

ECD

- MijnECD; toegang voor ouders en cliënten in het ECD.
- Pedagogische anamnese koppelen aan het behandeldossier.



THEMA

2

De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie

Zie ook *Onderdeel van de samenleving (pag. 30-31) en Ontwikkelkracht (pag. 32-33)*.

Eigen regie wordt o.a. vormgegeven doordat cliënten en familie zeggenschap hebben op alle niveaus. Op organisatieniveau door de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Familieraad. Daarnaast zijn er op bijna alle locaties locatieraden en/of familiecommissies. Vooral in de driehoek geven we dit concreet vorm. De ACADEMIE van Ons Tweede Thuis organiseert trainingen en leertrajecten voor cliënten, in zowel langer lopende trajecten als in losse trainingen en workshops. In 2017 zijn 17 cliënten opgeleid tot ervaringsdeskundige. En we hebben het project Vrijheidsvergroting, waarbij bewustwording van vrijheidsbeperking onder medewerkers een belangrijk onderwerp is. In samenwerking met de VU hebben we onderzoek gedaan naar vrijheidsvergroting. Doel hiervan is handvatten voor medewerkers ontwikkelen waardoor we zorgvuldiger kunnen omgaan met vrijheidsbeperking.

WELKE VERBETERPUNTEN ZIJN OPGEHAALD

Zie pagina 25, 27, 32, 35 en 43

Eigen regie/Vrijheidsvergroting

- Plan van aanpak maken om de organisatie voor te bereiden op de Wet zorg en dwang.
- Meer bekendheid geven aan de klachtenprocedure.
- 1% van het totaal aantal medewerkers van Ons Tweede Thuis bestaat uit mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Meer vrijwilligers en het netwerk van de cliënt betrekken om cliënten te laten deelnemen aan de samenleving.
- Vitaliteit echt iets van cliënt laten worden, bespreken in driehoek.
- Cliënten meer loslaten, waar dat kan.

Leren en ontwikkelen

- Mogelijkheden onderzoeken van 'teamlernen' om het team te ondersteunen bij het bespreken van dilemma's (rond bijvoorbeeld eigen regie en vrijheidsvergroting).
- Verbeteren van bewustwording en vergroting van kennis over vrijheidsbeperking onder medewerkers, cliënten en familie.



De ervaringen van cliënten

Dit thema krijgt vorm door ons nieuwe cliëntervaringsinstrument Ben ik Tevreden (BIT) (pag. 22)

In 2017 hebben we vooral ingezet op de training van medewerkers en gedragsdeskundigen op BIT. Medewerkers zijn in november in de praktijk begonnen met BIT, er zijn 106 vragenlijsten ingevuld. Doelen en afspraken die hieruit voortvloeien worden opgenomen in het cliëntplan. Het is de bedoeling dat in 2018 alle cliënten en/of familie de (waarderende) dialoog met een begeleider op basis van BIT hebben gevoerd. Voor een organisatiebreed overzicht van de ervaringen van cliënten wordt met behulp van ICT een tool ontwikkeld en gekoppeld aan het ECD. Dit levert in 2018 een organisatiebreed overzicht op.

WELKE VERBETERPUNTEN ZIJN OPGEHAALD

Zie pagina 25

- Cliëntervaringen (BIT) op locatie- en organisatieniveau in kaart brengen en analyseren.
- Elke cliënt heeft in 2018 een BIT-gesprek.



Samenspel in de zorg en ondersteuning

Zie ook Samenwerking en ondersteuningsstructuur (pag. 20-21) en Samenzeggenschap (pag. 26-27).

Het samenspel in de zorg en ondersteuning komt in de eerste plaats tot uitdrukking binnen de driehoek cliënt-familie-begeleider. Daarnaast hechten we grote waarde aan de samenwerking tussen wonen en dagbesteding. Dat betekent elkaar informeren, onderling afstemmen en in hetzelfde cliëntplan werken. Door de komst van cliënten met niet-aangeboren hersenletsel is de groep die níét alles wil delen met alle betrokkenen in de zorg en ondersteuning, gegroeid.

Het informeel netwerk van de cliënten wordt versterkt door vrijwilligers. Vrijwilligers zijn heel waardevol; ze dragen bij aan een goed leven door (o.a.) leuke dingen te doen met de cliënt.

In oktober 2017 hebben we tijdens een beleidsdag met begeleiders, locatiemanagers en behandelaren stilgestaan bij een andere rol van het begeleidingsteam (arts, gedragsdeskundige, locatiemanager). Een rol die past bij onze andere manier van organiseren. Op meerdere plekken wordt nu geprobeerd de kennis en input van de behandelaars dichter in de teams te organiseren.

WELKE VERBETERPUNTEN ZIJN OPGEHAALD

Zie pagina 27

ECD

- Onderzoeken hoe privacygevoelige informatie al dan niet zichtbaar moet zijn voor degenen die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning.

Ondersteuningsstructuur

- Vervolg geven aan de dialoog over de ondersteuning van teams en de rol daarin van locatiemanager, gedragsdeskundige en arts (het begeleidingsteam).



Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

Zie ook Ondersteuning bij een goed leven (pag. 22-25).

Ons Tweede Thuis heeft drie specialistisch verpleegkundigen in dienst die medewerkers trainen op o.a. risicovolle handelingen. Verder zijn er vijf AVG's (arts verstandelijk gehandicapten) verbonden aan locaties met zorg, die bij medische zorg geconsulteerd kunnen worden. We werken volgens het medicatiebeleid dat als leidraad fungeert voor veilige medische zorg op de locatie. Elke locatie heeft een aandachtsfunctionaris medicatie. De aandachtsfunctionaris kent het beleid en weet aan welke medische randvoorwaarden de zorg moet voldoen. Medewerkers kunnen bij de aandachtsfunctionaris terecht als zij vragen hebben over medicatie. Naast de aandachtsfunctionaris medicatie hebben we op elke locatie ook een aandachtsfunctionaris Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zij werken volgens hetzelfde principe als de aandachtsfunctionaris medicatie.

Tenslotte hebben we in 2017 geëxperimenteerd met een aantal nieuwe methodes die de veiligheid in de zorg en ondersteuning ondersteunen, VeiligPlus en Triple C. Beide methodes laten mooie resultaten zien waarmee we verder willen in 2018.

WELKE VERBETERPUNTEN ZIJN OPGEHAALD

Zie pagina 25

Veilige Zorg

- Risico's op het gebied van medicatie en risicovolle handelingen verkleinen.
- Evaluatie van incidenten verbeteren om de kwaliteit van zorg te verbeteren.
- Zichtbaarheid van de incidenten op locatie- en organisatieniveau verbeteren.
- Aandacht voor nazorg bij incidenten.
- Met Triple C werken t.b.v. een goed leven voor mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag.

ECD

- Medisch specialisten krijgen toegang in (medisch) dossier en medische afspraken.
- Afgeschermd plek in ECD voor privacygevoelige informatie.
- Koppeling van ECD met zorgcommunicatieapparatuur.

Leren en ontwikkelen

- Kennis over misbruik en mishandeling vergroten.



THEMA
6

Betrokken en vakbekwame medewerkers

Zie ook *Voortdurend nadenken over wat we doen* (pag. 17-18) en *Plezier in je werk* (pag. 37-39).

Uit het medewerkersonderzoek blijkt dat de medewerkers van Ons Tweede Thuis goed betrokken zijn bij de organisatie. Zij vinden zichzelf passen bij de organisatie en willen er graag blijven werken. Vergelijken met andere zorgorganisaties loopt de bevoegdheid, de mate waarin medewerkers energie en



plezier uit hun werk halen, iets achter. Dit is goed te verklaren doordat de organisatie in korte tijd veel veranderingen heeft doorgemaakt, dat was wennen. Over het algemeen zijn de medewerkers tevreden over de mogelijkheden om hun kennis en kunde te verdiepen. Een aandachtspunt blijft om het geleerde in de praktijk toe te passen. Door e-learning proberen we kennis laagdrempelig aan te bieden. Een leuke nieuwe methode om te leren is het 'bij elkaar in de keuken kijken'. Door ideeën en ervaringen uit te wisselen en te reflecteren maken we nog beter gebruik van elkaars kennis en kunde. Deze methode is verwerkt in de werkwijze teamreflecties (bouwsteen 3) en kan ook daarbuiten meer worden toegepast.

WELKE VERBETERPUNTEN ZIJN OPGEHAALD

Zie pagina 40 en 43

Leren en ontwikkelen

- In samenwerking met de afdeling Leren&Ontwikkelen onderzoeken welke kennis organisatiebreed bekend zou moeten zijn en welke kennis per doelgroep.
- Elk team heeft in 2018 een teamreflectie gedaan.
- Organiseren van werkbezoeken en collegiaal bij elkaar op visite gaan.
- Theoretische kennis in de praktijk toepassen.
- Innovaties organisatiebreed delen.

Ondersteuningsstructuur

- Regelarm en efficiënt organiseren ondersteunen.
- Het gesprek over de veranderende rol van managers en behandelaren voortzetten.





Conclusie

HOE KAN HET BETER?

THEMA 1

1 De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt

- Bij cliënten met een ernstige meervoudige beperking wordt het goed-leven-gesprek gevoerd op basis van de LACCS-methode. We ervaren nog niet de toegevoegde waarde van BIT als we al een goed-leven-gesprek op basis van LACCS doen. We willen niet dingen dubbel doen: dit schuurt met een regelarme en efficiënte werkwijze.
- We gaan door met het (naar behoefte) ondersteunen van een cliëntplan op maat door ons team ECD: een team van speciaal getrainde collega's met expertise op gebied van de methodische cyclus, cliëntplan en het werken met het ECD.
- Het ECD wordt doorontwikkeld op basis van de wensen die er bestaan t.a.v. privacy, gebruikersvriendelijkheid en toegankelijkheid.
- Doelgroepenbeleid: in aanvulling op het strategisch beleid hebben we beleid op maat geschreven naar groepen met een vergelijkbare ondersteuningsvraag (EMB, jeugd, LVB, palliatieve zorg, ouderen). Dit hebben we nog niet voor de doelgroep NAH. Voor de NAH-doelgroep worden visie, beleid en methodieken geformuleerd. We versterken de ondersteuning van cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag door implementatie van Triple C.

THEMA 2

2 De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie en vrijheidsvergroting

- Er komt een project om de Wet zorg en dwang toe te passen in de organisatie, binnen de kaders van onze visie.
- Er zijn situaties waarin de balans tussen eigen regie van de cliënt, het geven van probeerruimte en het borgen van de veiligheid als dilemma wordt ervaren. Hoe vergroten we de probeerruimte van cliënten voor het opdoen van eigen ervaringen? Hoe verhoudt dat zich tot (gezondheids)risico's? Hoe borgen we die? Hoe en met wie maken we een zorgvuldige afweging en vinden we een gezonde balans?

THEMA 3

3 De ervaringen van cliënten

- Alle cliënten hebben in 2018 een BIT-gesprek gehad. Versta daarin de kunst van het vragen stellen, werk samen aan ontwikkeling en laat je door de cliënten inspireren. De gedragsdeskundige en BIT-trainers zijn beschikbaar voor vragen of ondersteuning in dit proces.
- De cliënt wordt zoveel mogelijk eigenaar van de acties voortkomend uit het BIT-gesprek.

THEMA
4



Samenspel in zorg en ondersteuning

- Ontwikkelingsgericht begeleiden en een levenlang leren zijn belangrijke elementen in een goed leven. In de driehoek bespreken we hoe we van beperking naar versterking komen. En ook waarin we dat uiteindelijk terug kunnen zien.
- De kennis en input van de behandelaren wordt dichter bij de teams georganiseerd door het voeren van de dialoog en door andere afspraken met elkaar te maken. Daarbij staat het team op de eerste plek en is de rol van het begeleidingsteam ondersteunend om de teams krachtiger te maken.

THEMA
5



De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

- We hebben behoefte aan een beter overzicht van incidenten op organisatieniveau. We maken het proces rondom incidentmeldingen beter zichtbaar en bruikbaar in samenspraak met aandachtsfunctionarissen en de IM-commissie. Hierdoor kunnen leerervaringen gedeeld worden in de organisatie.
- Teams ervaren eigenaarschap bijvoorbeeld door aandachtsfunctionarissen, key-users, contactpersonen, enz. Kunnen we meer versterken door samen te werken vanuit de verschillende rollen en expertise? Hoe houd je specifieke kennis en kunde up-to-date zodat je versterkt kunt worden in de rol en taak die je vervult?
- Weet je het Dienstencentrum goed te vinden en kun je duidelijk maken wat je van hen nodig hebt?



THEMA
6



Betrokken en vakbekwame medewerkers

- De kracht van het team wordt versterkt door het benutten van elkaars kwaliteiten en verdelen van eigenaarschap. Probeerruimte nemen voor het opdoen van ervaringen en meedoen met teamreflectie leiden tot verbeteringen.
- Hoe kunnen nieuwkomers in het team zich snel kennis en kunde eigen maken? Bijvoorbeeld met behulp van een buddy en een leertraject. Zijn er andere mogelijkheden?
- Er is sprake van diversiteit in teams bijvoorbeeld door verschillen in kennisniveau. Wat leidt tot kwaliteitsverbetering en wat is daarvoor nodig? Hoe waarborgen we met elkaar de basiskennis en gespecificeerde kennis per doelgroep vanuit de visie? Hoe staan we voor ons niveau van kennis en kunde? Welke behoefte leeft er in de organisatie om dit te ondersteunen?

Wie het weet mag het zeggen:
samen werken we aan KWALITEIT!

<https://www.onstweedethuis.nl/goed-leven/>

Bronnen

- Strategisch beleid 2017-2020
<https://www.onstweedethuis.nl/goed-leven-strategisch-beleid-2017-2020>
- Jaarverslag 2017 OR
<https://www.onstweedethuis.nl/wp-content/uploads/sites/9/2018/04/Jaarverslag-OR-2017.pdf>
- Jaarverslag 2017 Centrale Cliëntenraad
<https://www.onstweedethuis.nl/medezeggenschap/>
- Jaarverslag 2017 Centrale Familieraad
<https://www.onstweedethuis.nl/wp-content/uploads/sites/9/2018/04/Jaarverslag-2017-Centrale-Familieraad.pdf>
- Jaarverslag 2017 Klachten
<https://www.onstweedethuis.nl/wp-content/uploads/sites/9/2018/04/Jaarverslag-2017-Vertrouwenspersoon-klachten.pdf>
- Resultaten Teamreflecties 2017
<https://www.onstweedethuis.nl/goed-leven/team-in-gesprek/>
- Jaarverslag 2017 Academie
<https://www.onstweedethuis.nl/wp-content/uploads/sites/9/2018/04/Jaarverslag-2017-Academie.pdf>
- SCORE onderzoek
<https://www.onstweedethuis.nl/wat-helpt-mij-score-onderzoek-ondertekend/>
- SamenFit
<https://samenfit.onstweedethuis.nl/>
- Jaarplan 2018 ervaringsdeskundigen
- Rapportage interne audits "Cliëntveiligheid rondom misbruik en mishandeling" (2017)
- Jaarverslag 2017 team ECD
- Jaarverslag 2017 BOPZ-commissie
- Delphi-studie: zorgvuldig omgaan met vrijheidsbeperking
- Resultaten onderzoek Hi Sense app
- Rapportage IGJ bezoek lokatie Amstel-Meer 12-01-17
- Rapportages prisma-onderzoek (2 incidenten)
- Medewerkersonderzoek 2017
- Dossiercontrole 2017
- Jaarrekening 2017







1960 1970 1980 1990 2000 2010 2012 2013 2014 2015

1967

ONS TWEEDE THUIS

opgericht door ouderverenigingen
Helpt Elkander
Het zorgenkind
Philadelphia
en drie sociaal pedagogische
diensten

diversiteit in voorzieningen voor
verschillende doelgroepen
van opvang naar aandacht voor
ontwikkeling



1973

eerste gezinsvervangend tehuis:
Ons Thuis in Uithoorn
groepswonen



1974

eerste dagverblijf voor ouderen:
Mozaïek in Amstelveen



1976

eerste kinderdagcentrum:
De Lotusbloem in Hoofddorp



1980

Ad van Leeuwen als bestuurscoördinator,
later Raad van Bestuur (1991)

1983

eerste begeleid zelfstandig wonen:
BZW Aalsmeer voor mensen met
lichte verstandelijke beperking
eigen appartement met begeleiding op maat

1989

Logeershuis

1990

eerste woon- en dagcentrum:
Amstel-Meer in Aalsmeer
voor mensen met ernstige
verstandelijke beperking
wonen en dagbesteding op één terrein



1995

eerste appartementwonen:
Nieuweweg in Hoofddorp
eigen appartement met 24 urenzorg

persoonlijk
ondersteuningsplan:
POP



totale communicatie
persoonsgericht werken
een leven lang leren
driehoek cliënt-familie-
begeleider

diagnostiek en beeldvorming:
hele persoon in beeld brengen
en begeleiding aanpassen aan
cognitief en sociaal-emotioneel
niveau en aan gedrag

2004

woontrainingscentrum voor
mensen met autisme Leopoldlaan



WERKPLEZIER



MAATWERK



ONTWIKKELKRACHT

LEF KRACHTIG KWETSBAAR



2012

Roel de Bruijn, Raad van Bestuur



specialisatie, verdieping
doelgroepenbeleid:
LVB, EMB, ouderen

Wetensch
onderzo



vrijheidsver
eigen re
de wijk
participatie in m
participatie famil



ONDERSTEU



2015 2016 2017 2018

VERBINDEND ZELFBEWUST

ppelijk
bek



grote
egie
in:
maatschappij
ie op locaties



UNING LEEFPLEK



2014

JJ & IK
kernwaarden
lef, zelfbewust, krachtig,
verbindend, kwetsbaar



2015

zelforganisatie

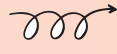
2017

Ben ik Tevreden
goed leven



2017

dagbesteding en deel ambulant
van Heliomare naar Ons Tweede Thuis
– niet-aangeboren hersenletsel
en lichamelijke beperking



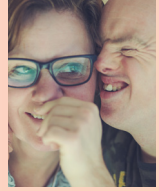
IN VERBINDING MET DE MAATSCHAPPIJ



ruim 80 locaties en
afdelingen
in Amstelland,
Meerlanden, Zuid- en
Midden-Kennemerland



INNOVATIE



2018

... naar gelijkwaardigheid?
wat is een beperking?
maatschappij verandert:
Nederland onbeperkt
inclusie
technologie



Zo ver zijn we gekomen. En we willen door.

JJ&IK, met onze mogelijkheden en onmogelijkheden.

Met vallen en opstaan en weer doorgaan.

We dromen samen van een inclusieve maatschappij, waarin iedereen mee kan doen op zijn eigen manier.

Samen zijn we onderweg naar een goed leven.





JIJ & IK

Redactie

Marjolein Klijn
Jolanda Kooij
Marianne Mak
Hetty Siemeling

Vormgeving en illustraties

Vanessa Dekker
Marjolein Klijn

Drukker

Noordhoek Offset BV

Redactieadres

Ons Tweede Thuis
Vuurdoornstraat 11
1431 RM Aalsmeer
0297 353800
redactie@onstweedethuis.nl
www.onstweedethuis.nl

Overname van artikelen is met
bronvermelding en toestemming
van de redactie toegestaan.

Juni 2018

